

Informationen zum Insassentelefonsystem der JVA Tegel

(Stand: 13.07.2015)

Inhalt

Allgemeine Nutzungsbedingungen	S. 03
Allgemeine Bedienungshinweise	S. 06
Informationen zu externen Bankeinzahlungen	S. 10
Informationen zu externen Einzahlungen über das Internet	S. 11
Informationen zu Auszahlungen von Restguthaben bei einer Entlassung	S. 12
Allgemeine Tarifinformationen	S. 13
Häufig gestellte Fragen der Insassen mit Antwortvorschlägen	S. 14

Allgemeine Nutzungsbedingungen für Insassen in der JVA Tegel

Bitte lesen Sie sich folgenden Regelungen und Nutzungsbedingungen aufmerksam durch:

- 1) Die JVA stellt den Insassen ein Telefonsystem zur Verfügung. Betreiber dieses Telefonsystems ist die JVA. Die JVA gestattet dem Insassen gem. § 32 StVollzG Telefongespräche zu führen. Die Teilnahme am Telefonverkehr erfolgt auf schriftlichen Antrag des Insassen. Mit der Antragstellung erkennt der Nutzer die allgemeinen Nutzungsbedingungen in der jeweils gültigen Fassung an.
- 2) Mit der Antragstellung richtet die Zahlstelle der JVA dem Insassen ein Telefonkonto ein. Dem Insassen wird daraufhin eine persönliche siebenstellige Kontonummer und nur dem Insassen bekannte fünfstelligen PIN-Nummer (Geheimnummer) verschlossen ausgehändigt.
- 3) Das Telefonkonto wird auf Guthabenbasis geführt. Die Insassen können auf Antrag über die Zahlstelle Geldbeträge von Ihrem Geldkonto überweisen. Die JVA gestattet den Insassen Telefonate für maximal 135 Euro im Monat zu führen. Sicherungsverwahrte können auch für mehr als 135 Euro telefonieren. In der Drogenabschirmstation 9-A der Teilanstalt V untergebrachte Insassen dürfen monatlich für 35 Euro telefonieren.
- 4) Es besteht die Möglichkeit, Geldbeträge durch Dritte auf das Telefonkonto überweisen zu lassen. Zur Bareinzahlung und Überweisung steht folgende Bankverbindung zur Verfügung:

IBAN:	DE58 2005 0550 1280 3281 78
BIC:	HASPDEHHXXX
Empfänger:	Telio
Verwendungszweck:	Die siebenstellige Telefon-Kontonummer und (optional) die Buchnummer

Bei Einzahlungen durch Dritte ist darauf zu achten, dass der Überweisungsträger vollständig und deutlich lesbar ausgefüllt wird. Die JVA haftet nicht für Beträge, die infolge mangelhafter Angabe dem Telefonkonto nicht oder nur verzögert gutgeschrieben werden können. Insbesondere die Angabe von Buchnummer und siebenstelliger Telefonkonto-Nummer wird dringend angeraten um die Beträge verzögerungsfrei gutschreiben zu können.

Zusätzlich besteht die Möglichkeit, Telefonguthaben über folgende Internetseite direkt aufzuladen:

www.mytel.io

Der Vorteil besteht darin, dass das Telefonguthaben bereits wenige Minuten nach Bestätigung der Einzahlung zur Verfügung steht.

- 5) Bei einer Verlegung in eine andere JVA wird das Telefonkonto, sofern in der neuen Anstalt das gleiche Telefonsystem genutzt wird, automatisch in die neue Anstalt verlegt. Bei Verlegungen in eine andere JVA, die nicht das gleiche Telefonsystem nutzt, wird das Restguthaben auf das Eigengeldkonto der neuen Anstalt überwiesen. Bei Entlassungen wird zwecks Rückzahlung des Restguthabens der

Telefonkontoinhaber gebeten, sich zur Überweisung des Restguthabens direkt an folgende Servicrufnummer zu wenden:

Tel.: 040 2288 1515 (Mo. – Fr., 11 -15 Uhr, nicht an gesetzlichen Feiertagen) oder per Fax: 040 2288 2980.

Restbeträge unter 0,50 Euro können aus verwaltungstechnischen Gründen nicht überwiesen werden. Im eigenen Interesse sollte daher das Telefongeld „vertelefoniert“ werden, wenn eine Verlegung bzw. die Entlassung abgesehen werden kann.

- 6) Die zugeteilte PIN-Nummer darf nur dem Telefonkontoinhaber bekannt sein. Es wird daher ausdrücklich darauf hingewiesen, dass kein Unbefugter bei der Eingabe der Konto- und PIN-Nummer zusieht und die PIN-Nummer keinem Dritten zugänglich gemacht wird. Die JVA empfiehlt zudem, die PIN-Nummer regelmäßig selber zu ändern und „ungewöhnliche“ PIN-Nummern zu verwenden (also nicht: 12345, sondern z.B. 49781). Die PIN-Nummer kann jederzeit selbstständig geändert werden, nachdem sich der Kontoinhaber im Telefonsystem angemeldet hat. Bei Verlust der PIN-Nummer muss ein Antrag auf Ausstellung einer neuen PIN-Nummer an die Zahlstelle gestellt werden. Es gilt zu beachten, dass die Ausstellung einer neuen PIN-Nummer bis zu 7 Werktage beanspruchen kann. Daher wird auf einen sorgfältigen Umgang mit der PIN-Nummer hingewiesen. Die JVA haftet nicht für Schäden, die aus der missbräuchlichen Verwendung der geheim zu haltenden PIN-Nummer entstehen.
- 7) Einzelverbindungs nachweise (Auflistung der geführten Telefongespräche mit Rufnummer, Datum, Dauer und Kosten der Gespräche in einem bestimmten Zeitraum) werden nicht ausgegeben. Es besteht zur eigenen Kontrolle jedoch die Möglichkeit die letzten zehn gewählten Rufnummern und auch die zehn letzten Buchungen auf das Telefonkonto über das Telefonsystem angesagt zu bekommen. Diese beiden Zusatzdienste sind gebührenpflichtig und kosten jeweils einen Einmalbetrag von einer Tarifeinheit pro Abfrage.
- 8) Aus Gründen des Datenschutzes werden sämtliche Verbindungsdaten nur für die Dauer von 7 Tagen gespeichert. Die Speicherung der Verbindungsdaten erfolgt zur Bearbeitung von Einwänden der Nutzer gegen die Höhe der in Rechnung gestellten Gebühren. Einwendungen gegen erhobene Telefonentgelte sind daher rechtzeitig schriftlich unter Angabe des Sachverhaltes zu erheben.
- 9) Die JVA Tegel behält sich das Recht vor, den Telefonverkehr einzelner oder aller Insassen teilweise oder vollständig einzuschränken und/oder zu überwachen, wenn dies die Belange von Sicherheit oder Ordnung erfordern und soweit dies rechtlich zulässig ist.
- 10) Bei den angewählten Rufnummern muss es sich um eine direkte Verbindung zur angewählten Teilnehmerrufnummer handeln. Verbindungen, die mittels Rufweitschaltung, Rufumleitung, automatisches oder manuelles Vermitteln hergestellt werden oder bei denen eine Identifizierung notwendig ist, sind nicht zulässig. Die Nutzung von Calling-Card Telefondiensten oder Call-by-Call Telefondiensten ist nicht gestattet.
- 11) Unzulässig ist jede Manipulation, technische Veränderung oder sonstige Beeinträchtigung des Telefonsystems. Bei Zuwiderhandlung kann die JVA den Verursacher von der Nutzung des Telefonsystems ausschließen.

- 12) Die jeweils gültigen Telefentarife für Inlands, Auslands-, Mobilfunk- oder Sonderrufnummern werden bekannt gegeben.
- 13) Der Telefonkonto-Inhaber erklärt sein Einverständnis mit der Übermittlung der für die Kontoverwaltung notwendigen Daten an den mit der Datenverarbeitung beauftragten Dienstleister. Diese Daten dürfen einzig zum Zwecke der Kontoverwaltung verwendet werden und sind streng vertraulich zu behandeln und keinem Dritten zugänglich zu machen.
- 14) Soweit eine Haftung der JVA Verschulden voraussetzt, haftet die JVA nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, gleich aus welchem Rechtsgrund eine Haftung in Betracht kommt.
- 15) Jeder Telefonkontoinhaber erhält ein monatliches unentgeltliches Zeitguthaben in Höhe von 10 Minuten für kostenlose Telefonate in das deutsche Festnetz (Orts- und Ferngespräche). Hiervon ausgenommen sind Gespräche in Mobilfunknetze, Auslandstelefonate oder Sonderrufnummern. Nicht genutzte Zeitguthaben verfallen am Monatsende.

Die Anstaltsleitung

Allgemeine Bedienungshinweise

Bitte lesen Sie sich folgenden Regelungen und Nutzungsbedingungen aufmerksam durch:

- 1) Mit der Einrichtung Ihres persönlichen Telefonkontos bekommen Sie über die Zahlstelle Ihre neue persönliche 7-stellige Kontonummer und die nur Ihnen bekannte 5-stellige PIN (Geheimnummer) ausgehändigt. Beide Nummern benötigen Sie, um sich auf Ihrem Konto anzumelden. Bitte beachten Sie, dass Sie Ihre Eingaben (z.B. Kontonummer, PIN und Telefonnummer) immer mit der Rautetaste (#) abschließen müssen. Wird die PIN dreimal falsch eingegeben, wird das Telefonkonto zu Ihrer Sicherheit für 2 Stunden gesperrt. Danach können Sie erneut Ihre PIN eingeben.

Um einen Missbrauch Ihres Telefonkontos zu verhindern, dürfen Sie beide Nummern nicht an Dritte weitergeben. Insbesondere Ihre PIN darf nur Ihnen bekannt sein. Achten Sie daher sorgfältig darauf, dass Ihnen niemand beim Eingeben der PIN zusieht und Sie Ihre PIN keinem Dritten zugänglich machen. Wir empfehlen Ihnen auch, die PIN regelmäßig zu ändern und „ungewöhnliche“ PIN-Nummern zu verwenden (also nicht: 1-2-3-4-5, sondern z.B.: 4-9-7-5-1). Sie können Ihre PIN jederzeit selbst ändern, nachdem Sie sich auf Ihrem Konto angemeldet haben.

Bei Nichtbeachtung dieser Hinweise besteht die Gefahr, dass Unbefugte über Ihr Telefonguthaben verfügen.

- 2) Nach erfolgreicher Anmeldung auf Ihrem Telefonkonto können Sie die gewünschte Telefonnummer eingeben (mit der Rautetaste „#“ abschließen). Nachdem Ihnen mitgeteilt wurde, wie lange (in Minuten und Sekunden) Sie diese Nummer mit Ihrem Guthaben anrufen können, wird die Verbindung automatisch hergestellt. (Hinweis: Wenn Sie eine Nummer anrufen möchten, welche auf Tonruf/Tonsignale reagiert (z.B. zur Abfrage von Mailboxen), beginnen Sie die Eingabe der Rufnummer mit der 7 #)
- 3) Sollte während des Gesprächs Ihr Guthaben zu Ende gehen, hören Sie vor Gesprächsende drei kurze Hinweise. Sie können ein Gespräch durch einmaliges Drücken der Sterntaste (*) beenden, dadurch wird Ihnen mitgeteilt, wie viel das Gespräch gekostet hat und Sie bleiben weiterhin angemeldet. Sie können dann erneut telefonieren. Wenn Sie während eines Gesprächs zweimal kurz hintereinander die Sterntaste drücken (**), wird das Gespräch auch beendet und Sie melden sich gleichzeitig von Ihrem Telefonkonto ab.
- 4) Durch Drücken der Tasten 2 1 # können Sie Ihren Kontostand abfragen, durch Drücken der Tasten 2 2 # Ihre PIN selber ändern, oder durch 2 3 # Kurzwahlrufnummern programmieren (es stehen Ihnen 9 Speicherplätze zur Verfügung)¹. Durch Drücken der Tasten 3 1 # werden Ihnen die letzten zehn gewählten Rufnummern angesagt, die zu einem „erfolgreichen“ Gespräch führten².

¹ Die Nutzung dieser Dienste ist gebührenfrei.

Durch Drücken der Tasten 3 2 # werden Ihnen die letzten zehn Buchungen auf Ihr Telefonkonto angesagt².

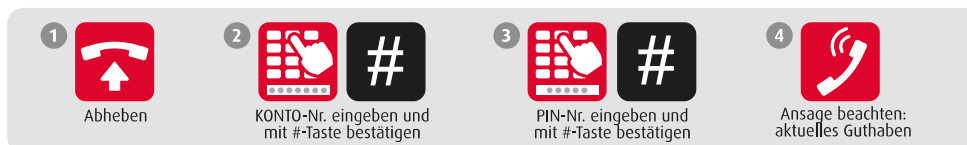
- 5) Bei der angewählten Rufnummer muss es sich um eine direkte Verbindung zur angewählten Teilnehmernummer handeln. Verbindungen, die mittels Rufweitschaltung, automatisches oder manuelles Verbinden, bzw. Vermitteln, hergestellt werden oder bei denen zunächst eine Identifizierung notwendig ist (z.B. Calling-Card-Rufnummern), sind nicht zulässig. Die Anstalt behält sich zudem das Recht vor, Rufnummern generell oder für ein bestimmtes Telefonkonto zu sperren.
- 6) Bitte melden Sie sich innerhalb eines 6-Monatszeitraumes mindestens einmal an, um eine automatische Kontosperrung zu verhindern (diese kann allerdings durch die Service-Hotline wieder aufgehoben werden).

² Bitte beachten Sie, dass es sich bei der Nutzung dieses Dienstes um einen gebührenpflichtigen Zusatzservice handelt.

Bedienungsanleitung im Überblick

Bedienungsanleitung für das Telefonsystem

Anmelden am Telio Benutzerkonto



Bitte achten Sie bei der Anmeldung unbedingt darauf, dass niemand Ihre Eingaben beobachtet. **Insbesondere die PIN muss unbedingt geheim gehalten werden!** Nach 3-maliger falscher PIN-Eingabe wird das Konto automatisch für 2 Stunden gesperrt.

Anrufen



Vor dem Gespräch wird Ihnen mitgeteilt, wie lange Sie mit Ihrem Guthaben telefonieren können.

Anruf beenden & Abmeldung



Während des Gesprächs ertönen Warnhinweise, kurz bevor Ihr Guthaben aufgebraucht ist.

Anruf beenden & Folgegespräch



Nach dem Beenden des ersten Gesprächs durch Drücken der Sterntaste werden Ihnen die Gesprächskosten angesagt.

Anrufen mit Kurzwahl-Code



Hinweise zum Speichern von Kurzwahl-Codes finden Sie unten unter „Sonderfunktionen“.

Wahlwiederholung



Die Wahlwiederholung funktioniert nur, wenn Sie zwischendurch nicht den Hörer aufgelegt haben!

Service-Hotline



Bitte beachten Sie die aktuell gültigen Hotline-Zeiten.

Telefon-Auskunft



Täglich 0–24 Uhr erreichbar

Tonwahl aktivieren
(z.B. für Telefon-Banking oder Abhören von Handy-Mailboxen)



Tonwahl muss VOR Eingabe der Rufnummer aktiviert werden! Das Gespräch MUSS durch Auflegen des Hörers beendet werden!

CONNECT Anruf*



Bitte beachten Sie die Ansage und befolgen Sie die weiteren Anweisungen. Siehe ggf. „Bedienungsanleitung CONNECT“.*

Sonderfunktionen-Menü aufrufen



Bitte wählen Sie nach Aufrufen des Sonderfunktionen-Menüs eine der folgenden Sonderfunktionen aus:



Kontostand abfragen: Bitte beachten Sie die Ansage.



PIN ändern: Zu Ihrer eigenen Sicherheit sollten Sie Ihre PIN regelmäßig ändern (Tipp: keine zu einfachen Zahlenfolgen!)



Kurzwahlen eingeben: Bitte beachten Sie die Ansage und befolgen Sie die weiteren Anweisungen.



Einzelverbindungs-nachweis abfragen: Die letzten 10 Rufnummern werden angesagt. (gebührenpflichtiger Zusatzservice)



Buchungen abfragen: Die letzten 10 Buchungen werden Ihnen angesagt. (gebührenpflichtiger Zusatzservice)

Untermenüs verlassen

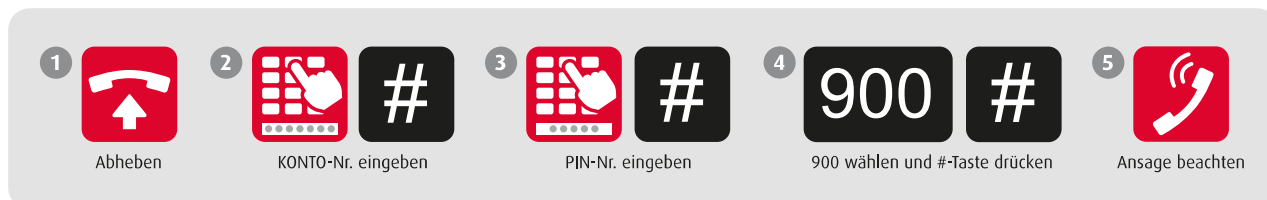


Durch Drücken der Stern-Taste können Sie jederzeit sämtliche Untermenüs wieder verlassen.

*Nur in teilnehmenden Einrichtungen verfügbar.

Bedienungsanleitung für Telio CONNECT (Rückruf-Service)

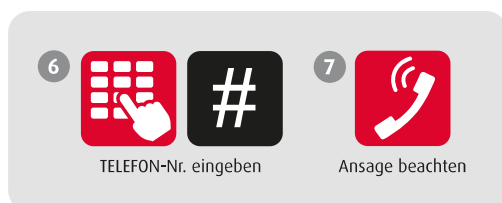
Telio CONNECT ermöglicht bequeme „R-Gespräche“ ins deutsche Festnetz, bei denen der angerufene Angehörige, Freund oder Rechtsanwalt die Kosten des eingehenden Telefonanrufs übernimmt. Das eigene Telio Konto wird dabei nicht belastet. Bitte beachten Sie, dass Anrufe in Mobilfunknetze nicht unterstützt werden!



Schritte 1-5:

Man loggt sich wie gewohnt mit der Telio Benutzerkontonummer und PIN im Telio-Telefonsystem ein. Nach dem Einloggen wählt man die 900# und folgt den Anweisungen des Sprachsystems. Bei einem CONNECT-Anruf über die 900# wird das eigene Telio Konto nicht belastet.

Wichtig: Bitte während des gesamten Vorgangs am Telefon bleiben und die Verbindung nicht unterbrechen!



Schritte 6-7:

Man wählt die Telefonnummer, mit der man verbunden werden möchte und bestätigt mit der #-Taste. Das Telefonsystem führt nun einen automatischen Schwarz-/Weißlisten-Abgleich durch.

Handelt es sich um eine zugelassene Nummer, schickt das Telefonsystem eine Rückruf-Anfrage an den gewünschten Gesprächspartner, der diese annehmen und die Kostenübernahme akzeptieren muss (0,69 €/Minute). Sobald die Anfrage beantwortet ist, wird man darüber informiert. Die Herstellung der Verbindung kann bis zu 2 Minuten dauern.

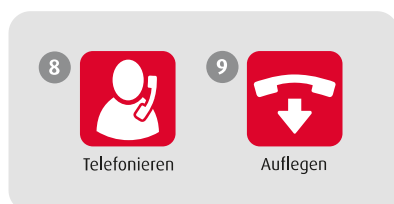
Wichtig: Bitte während des gesamten Vorgangs am Telefon bleiben und die Verbindung nicht unterbrechen!

Bedienungsschritte des Angerufenen

Der Angerufene erhält einen Anruf von der Rufnummer 040 69 63 51 546 und erhält Anweisungen über das Sprachsystem. Er wird gebeten, den Anruf durch Drücken der Taste 1 anzunehmen und damit die Übernahme der Telefongebühren zu bestätigen.

Hat der Empfänger die CONNECT-Anfrage angenommen, wird er aufgefordert, aufzulegen und innerhalb von 2 Minuten von dem selben Telefon aus, auf dem er den Anruf erhalten hat, die Nummer 0900 50 20 300 anzurufen. Ruft er von einem anderen Telefon aus zurück, kann die Verbindung nicht hergestellt werden und der Telio CONNECT-Anruf wird beendet.

Vor dem Aufbau der Gesprächsverbindung wird der Angerufene über die Gebühren informiert (0,69 € pro Minute).



Schritte 8-9:

Die Verbindung wird hergestellt und das Gespräch kann beginnen. Nach dem Telefonat wird einfach wie gewohnt aufgelegt.

Informationen zu externen Bankeinzahlungen auf das Telefonkonto

Die JVA genehmigt die externe Überweisung von Guthaben auf das Telefonkonto durch externe Dritte (z.B. Angehörige, Bekannte)³ auf ein eigens hierfür eingerichtetes Bankkonto. Um für Insassen Bareinzahlungen oder Überweisungen auf das Telefonkonto zu veranlassen, teilt Ihnen die JVA nachfolgend

1. die Bankverbindung mit, über welche Sie Telefonguthaben überweisen können,
2. und was Sie unbedingt beim Ausfüllen des Überweisungsträgers beachten müssen, damit das Geld schnellst möglichst gutgeschrieben werden kann.

Bankverbindung:

Empfänger:	Telio
IBAN:	DE58 2005 0550 1280 3281 78
BIC:	HASPDEHHXXX
Verwendungszweck:	siebenstellige Telefon-Kontonummer und (optional) Buchnummer

Was Sie bei dem Ausfüllen des Überweisungsträgers unbedingt beachten müssen:

- Im Feld „Empfänger: Name, Vorname/Firma“ des Überweisungsträgers muss folgender Name stehen:
Telio
- Im Feld „IBAN“ muss folgende Kontonummer stehen:
DE58 2005 0550 1280 3281 78
- Im Feld „BIC“ muss folgende Bankleitzahl stehen:
HASPDEHHXXX
- Im Feld „Kunden-Referenznummer (Verwendungszweck)“ muss folgendes stehen:
die siebenstellige Telefon-Kontonummer und (optional) die Buchnummer

Die JVA rät dringend beide Informationen anzugeben, damit eine schnelle und eindeutige Zuordnung einer Einzahlung zu einem Telefonkonto erfolgen kann. Die JVA haftet nicht für Beträge, die infolge mangelhafter oder unvollständiger Angaben dem Telefonkonto nicht oder nur verzögert gutgeschrieben werden können.

Wichtig:

1. Der Überweisungsträger muss deutlich lesbar und vollständig ausgefüllt sein, ansonsten kann eine Überweisung nicht gewährleistet werden. Unvollständig ausgefüllte Überweisungen werden ausnahmslos an den Absender zurück überwiesen.
2. Bitte berücksichtigen Sie, dass die Gutschrift auf das Telefonkonto, abhängig von der gewählten Bank, bis zu 10 Bank-Werktage in Anspruch nehmen kann.

³ Die JVA weist darauf hin, dass eine Erbringung der Leistungen gegenüber den Insassen allein aufgrund und im Rahmen des zwischen dem Insassen und der JVA bestehenden Anstaltsverhältnisses erfolgt, und auch durch die Zahlung des Externen keine vertraglichen Ansprüche des Insassen gegen Telio begründet werden.

Informationen zu externen Einzahlung über das Internet

Es besteht die Möglichkeit, Telefonguthaben über folgende Internetseite direkt aufzuladen:

www.mytel.io

Nach Aufruf der Internetseite wird man selbsterklärend durch das Menü geführt. Für die externe Einzahlung wird lediglich die 7-stellige Benutzerkontonummer benötigt.

Der Vorteil besteht darin, dass das Telefonguthaben bereits wenige Minuten nach Bestätigung der Einzahlung zur Verfügung steht.

Informationen zur Auszahlung von Restguthaben nach einer Entlassung oder Verlegung

Bitte lesen Sie sich folgenden Regelungen und Nutzungsbedingungen aufmerksam durch:

- 1) Bei einer **Verlegung** in eine andere JVA wird das Restguthaben direkt auf das Eigengeld des Personenkontos in der neuen JVA überwiesen.

Wichtig: Sollten Sie in eine JVA verlegt werden, in welcher das gleiche Telefonsystem in Betrieb ist, so wird das Telefonkonto automatisch in die neue JVA verlegt. Beachten Sie bitte, dass in der neuen JVA eine neue Bankverbindung für externe Einzahlungen bestehen kann.

- 2) Sollten Sie nach einer **Entlassung** noch Restguthaben über 0,50 € (50 Eurocent) auf Ihrem Telefonkonto haben, so wenden Sie sich bitte zur Auszahlung an folgende Servicrufnummer:

Tel.: 040 2288 1515 (Mo. – Fr., 11 -15 Uhr, nicht an gesetzlichen Feiertagen) oder per Fax: 040 2288 2980.

- 3) Bitte beachten Sie, dass ein eventuelles Restguthaben unter 0,50 € (50 Eurocent) aus verwaltungstechnischen Gründen nicht ausgezahlt werden können. Sie sollten daher im eigenen Interesse Ihr Guthaben „vertefonieren“, wenn Sie eine Entlassung oder Verlegung absehen können.

Allgemeine Tarifynformationen

Tarifybereich	Telefonate ins Festnetz pro Takt ¹	Telefonate in Mobilfunknetze pro Takt ¹
INLAND		
Orts- und Nahgespräche	0,07 € ³	—
Ferngespräche	0,10 € ³	—
Mobilfunkgespräche	—	0,35 € ³
Telio Connect ⁴	0,69 €	nicht möglich

AUSLAND		
Region 1: Jetzt noch mehr Länder in der günstigsten Region: Albanien, Belgien, Bulgarien, Dänemark, Estland, Frankreich, Großbritannien, Italien, Kanada, Lettland, Litauen, Luxemburg, Marokko, Monaco, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Russland, Schweiz, Serbien, Spanien, Tschechische Republik, Türkei, Ungarn, USA	0,19 € ³	0,59 € ³
Region 2: Jetzt viele Länder aus Region 3 neu in Region 2: Ägypten, Algerien, Andorra, Angola, Argentinien, Armenien, Australien, Bahamas, Bahrain, Bangladesch, Benin, Bolivien, Bosnien-Herzegowina, Brasilien, Chile, China, Costa Rica, Dominikanische Republik, Ekuador, El Salvador, Färöer, Finnland, Gambia, Georgien, Ghana, Gibraltar, Griechenland, Guinea, Hong Kong, Indien, Indonesien, Irak, Iran, Irland, Island, Israel, Jamaika, Japan, Jordanien, Kamerun, Kasachstan, Katar, Kenia, Kirgisistan, Kolumbien, Kroatien, Kuwait, Libanon, Liechtenstein, Malaysia, Malta, Mazedonien, Mexiko, Moldau, Mongolei, Montenegro, Mosambik, Namibia, Neuseeland, Nicaragua, Nigeria, Norwegen, Pakistan, Panama, Paraguay, Peru, Philippinen, Puerto Rico, Sambia, San Marino, Saudi-Arabien, Schweden, Simbabwe, Singapur, Slowakei, Slowenien, Sri Lanka, Südafrika, Sudan, Südkorea, Syrien, Taiwan, Thailand, Trinidad und Tobago, Tunesien, Ukraine, Usbekistan, Vatikanstadt, Venezuela, Vereinigte Arabische Emirate, Vietnam, Weißrussland, Yemen, Zypern	0,29 € ³	1,19 € ³
Region 3: Sonstige Verbindungen ins Ausland	0,59 € ³	1,79 € ³

SONDERRUFNUMMERN		
Freephone (0800, 00800)		Gebührenfrei
Service-Dienst (Shared Cost Service):	0180-1	0,039 €
	0180-2 ²	0,060 €
	0180-3	0,090 €
	0180-4 ²	0,200 €
	0180-5	0,140 €
	0180-6 ²	0,200 €
Telio Hotline (Kurzwahl: 80#)	Mo–Fr 11–18 Uhr	Gebührenfrei
Telefonauskunft (Kurzwahl: 81#)	täglich 0–24 Uhr ⁵	0,50 €
Abfrage des Einzelbindungsnachweis (Kurzwahl: 31#)		0,10 €
Abfrage der letzten zehn Buchungen (Kurzwahl: 32#)		0,10 €

¹ 60/60 Taktung inkl. der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer

² Kosten pro Anruf aus dem Festnetz

³ Der erste Takt wird doppelt berechnet

⁴ Die Kosten sind vom Angerufenen zu übernehmen. Der Angerufene muss vor Zustandekommen der Verbindung der Kostenübernahme zustimmen.

⁵ Erste Minute 0,50 €. Anschließend Abrechnung im 12 Sekunden-Takt. (Kosten pro Takt 0,10 €)

Allgemeine Erläuterungen:

Diese Tarifynformation ersetzt alle vorherigen Tarifynformationen. „Kosten pro Anruf“ meint den Preis, der einmal pro Verbindung berechnet wird – unabhängig von der Gesprächsdauer.

Es sind nicht alle Rufnummern anwählbar. Premium Rate Services (Vorwahl 0900) sind grundsätzlich nicht anwählbar. Irrtum und Tarifynänderungen vorbehalten.

Alle Angaben ohne Gewähr

Häufig gestellte Fragen und Antworten

1) Wie erhält man ein Telefonkonto, wie kommt man zu Geld auf seinem Telefonkonto und was ist hierbei zu beachten?

Die JVA Tegel stellt den Insassen ein Telefonsystem zur Verfügung. Betreiber dieses Telefonsystems ist die JVA Tegel. Die Teilnahme am Telefonverkehr erfolgt auf schriftlichen Antrag. Mit der Antragstellung erkennt der Antragsteller die allgemeinen Nutzungsbedingungen in der jeweils gültigen Fassung an.

Mit der Antragstellung richtet die Zahlstelle ein Telefonkonto ein. Der Insasse erhält daraufhin eine persönliche siebenstellige Kontonummer und eine nur ihm bekannte fünfstelligen PIN (Geheimnummer) verschlossen ausgehändigt.

Eine Rücküberweisung vom Telefonkonto zurück auf das Haus- oder Eigengeldkonto ist nicht möglich. Fehlerhafte Gutschriften auf das Telefonkonto dürfen innerhalb von sechs Wochen ab Buchungszeitpunkt durch eine Belastungsbuchung (Stornobuchung) zurückgebucht werden.

2) Was muss bei einer externen Einzahlung beachtet werden, damit das Geld gutgeschrieben werden kann?

Einzahlungen auf das Telefonkonto können durch Angehörige auf ein Einzahlungskonto der Fa. Telio erfolgen. Der Überweisungsträger muss deutlich lesbar und vollständig ausgefüllt sein, da ansonsten keine Überweisung gewährleistet werden kann:

Bankverbindung:

Empfänger: Telio

IBAN: DE58 2005 0550 1280 3281 78

BIC: HASPDEHHXXX

Verwendungszweck: siebenstellige Telefonnummer und (optional) die Buchnummer des Insassen

Beim Ausfüllen des Überweisungsträgers muss folgendes beachtet werden:

- Im Feld „Empfänger: Name, Vorname/Firma“ des Überweisungsträgers muss der Name „Telio“ stehen;
- Im Feld „IBAN“ muss folgende Kontonummer stehen:
DE58 2005 0550 1280 3281 78;
- Im Feld „BIC“ muss folgende Bankleitzahl stehen:
HASPDEHHXXX;
- Im Feld „Kunden-Referenznummer (Verwendungszweck)“ muss die siebenstellige Telefon-Kontonummer und (optional) die Buchnummer eingetragen werden.

Die JVA rät dringend beide Informationen anzugeben, damit eine schnelle und eindeutige Zuordnung einer Einzahlung zu einem Telefonkonto erfolgen kann. Die JVA haftet nicht für Beträge, die infolge mangelhafter oder unvollständiger Angaben dem Telefonkonto nicht oder nur verzögert gutgeschrieben werden können.

3) Wie lange dauert eine externe Bankeinzahlung bis sie dem Telefonkonto gutgeschrieben wird und wann werden externe Einzahlungen gutgeschrieben?

- 3.1. Externe Einzahlungen werden einmal täglich von montags bis freitags gutgeschrieben. Die Buchungen erfolgen in der Regel vormittags bis 14.00 Uhr. Der Eingang einer externen Einzahlung auf das Telefonkonto kann durch den Insassen über die Sprachansage abgefragt werden.
- 3.2. Bitte beachten Sie, dass Überweisungen bis zur Gutschrift auf dem Telefonkonto, abhängig von der gewählten Bank, bis zu 10 Werktage beanspruchen können.

4) Wie hoch ist das monatlich zur Verfügung stehende „freie“ Telefonguthaben?

Die JVA genehmigt jedem Insassen ein monatlich zur Verfügung stehendes Telefonbudget von 135 Euro. Das heißt, dass jeder Insasse für 135 Euro im Monat telefonieren kann. Es ist nicht möglich, nicht „genutztes“ Telefonguthaben in den nächsten Monat zu übernehmen, sondern in jedem darauf folgenden/neuen Monat stehen wieder maximal 135 Euro als Telefonbudget zur Verfügung. Das Telefonkonto darf natürlich ein höheres Guthaben aufweisen (z.B. 150 €).

Sicherungsverwahrte dürfen für mehr als 135 Euro im Monat telefonieren.

5) Was passiert mit Restguthaben auf dem Telefonkonto bei Verlegung oder Entlassung/Abschiebung?

Bei einer Verlegung in eine andere JVA wird das Telefonkonto, sofern in der neuen Anstalt das gleiche Telefonsystem genutzt wird, automatisch in die neue Anstalt verlegt. Bei Verlegungen in eine andere JVA, die nicht das gleiche Telefonsystem nutzt, wird das Restguthaben auf das Eigengeldkonto der neuen Anstalt überwiesen. Bei Entlassungen wird zwecks Rückzahlung des Restguthabens der Telefonkontoinhaber gebeten, sich zur Überweisung des Restguthabens direkt an folgende Servicrufnummer zu wenden:

Tel.: 040 2288 1515 (Mo. – Fr., 11 -15 Uhr, nicht an gesetzlichen Feiertagen) oder per Fax: 040 2288 2980.

Restbeträge unter 0,50 Euro können aus verwaltungstechnischen Gründen nicht überwiesen werden. Im eigenen Interesse sollte daher das Telefongeld „vertelefoniert“ werden, wenn eine Verlegung bzw. die Entlassung abgesehen werden kann.

6) Welche Sprachen „spricht“ das Telefonsystem?

Neben Deutsch, kann von der Zahlstelle auch eine der folgenden Sprachen eingestellt werden: Englisch, türkisch, französisch, italienisch, spanisch, russisch, holländisch oder polnisch.

7) **Gibt es eine telefonische Auskunft bei Fragen und/oder Problemen?**

Die Service-Hotline ist wochentags (nicht an gesetzlichen Feiertagen) von 11.00 bis 18.00 Uhr unter der Nummer **8 0 #** gebührenfrei erreichbar.

Bitte beachten Sie, dass die Hotline keine Auskünfte zu Fragen bezüglich Buchungen auf das Telefonkonto vom Eigen- oder Hausgeldkonto beantworten kann, da diese von der Zahlstelle der JVA durchgeführt werden.

8) **Was muss veranlasst werden, wenn die PIN verloren oder vergessen wurde?**

Bei Verlust der PIN muss ein Antrag an die Zahlstelle auf Ausstellung einer neuen PIN gestellt werden (bei vorhandenem Telefonguthaben ist die Sperrung der PIN aus Sicherheitsgründen erforderlich). Es ist zu beachten, dass die Ausstellung eines neuen PIN-Briefes durch die Zahlstelle bis zu 7 Werktage beanspruchen kann. Mit der PIN sollte daher sorgfältig umgegangen werden.

9) **Wie kann der Insasse seine PIN selber ändern?**

Die PIN (fünfstellige Geheimnummer) eines Telefonkontos kann durch den Kontoinhaber geändert werden. Um die PIN selber zu ändern, geht der Kontoinhaber folgendermaßen vor:

- a) nach der Anmeldung (durch Kontonummer und bisheriger PIN) werden die Tasten **2 2 #** gedrückt, um in das Untermenü zu wechseln,
- b) nachfolgend wird der Insasse aufgefordert seine derzeitige/„alte“ PIN einzugeben und die Eingabe mit der „#“-Taste abzuschließen;
- c) anschließend wird der Insasse aufgefordert seine neue gewünschte PIN (fünfstellig) zweimal einzugeben und die Eingabe durch Drücken der „#“-Taste abzuschließen.
- d) Nach erfolgreicher Eingabe der neuen PIN, wird diese automatisch registriert und muss bei der nächsten Neuansmeldung auf dem Telefonkonto eingegeben werden.

Wichtige Hinweise zur PIN:

- a) Um einen Missbrauch des Telefonkontos zu verhindern, dürfen die Insassen die Kontonummer und PIN nicht an Dritte weitergeben. Insbesondere die PIN darf nur dem Insassen selber bekannt sein.
- b) Die Insassen müssen sorgfältig darauf achten, dass ihnen niemand bei der Eingabe der PIN zusieht und sie ihre PIN keinem Dritten zugänglich machen.
- c) Es wird zudem dringend empfohlen, die PIN regelmäßig zu ändern und „ungewöhnliche“ PIN Nummern zu verwenden (also nicht: 12345, sondern z.B.: 49751).

Bei Nichtbeachtung dieser Hinweise besteht die Gefahr, dass Unbefugte über das Telefonguthaben des Kontoinhabers verfügen.

10) Wie kann ein Telefonkonto, z.B. bei vermutetem Missbrauch durch einen unbefugten Dritten, schnellstmöglich gesperrt werden?

Um ein Telefonkonto schnellstmöglich zu sperren, zum Beispiel wenn ein Insasse vermutet, dass ein unbefugter Dritter sein Telefonkonto missbraucht, gibt es verschiedene Möglichkeiten, um das betroffene Telefonkonto zu sperren:

- a) Um das Telefonkonto unverzüglich zu sperren, kann der Insasse sein Konto durch bewusste dreimalige Falscheingabe seiner PIN sofort für die Dauer von zwei Stunden sperren (diese zeitweilige Sperre kann nach Ablauf der 2 Stunden natürlich durch nochmalige PIN-Falscheingabe verlängert werden).
- b) Um das Telefonkonto permanent zu sperren, muss dieser Wunsch der Sicherheitsabteilung mitgeteilt werden, welche die dauerhafte Sperrung (und auch die Aufhebung der Sperrung) veranlasst.
- c) Eine gewünschte Kontosperrung kann auch über einen Anruf über die Telefonhotline durchgeführt werden.

11) Zu welchen Tarifen für Inlands-, Fern-, Auslands-, Mobilfunk- oder Sonderrufen kann telefoniert werden?

Die jeweils gültigen Telefontarife werden bekanntgeben.

Jeder Telefonkontoinhaber erhält ein monatliches unentgeltliches Zeitguthaben in Höhe von 10 Minuten für kostenlose Telefonate in das deutsche Festnetz (Orts- und Ferngespräche). Hiervon ausgenommen sind Gespräche in Mobilfunknetze, Auslandstelefonate oder Sonderrufnummern. Nicht genutzte Zeitguthaben verfallen am Monatsende.

12) Wie kann der Insasse eine Telefonrufnummern-Auskunft erhalten?

Die Telefon-Auskunft ist Mo.-So. von 00.00 bis 24.00 Uhr erreichbar. Für Auskünfte muss die Tastenkombination **8 1 #** gedrückt werden. Ein Anruf bei der Auskunft kostet 5 Tarifeinheiten für die erste Minute, jeder Folgetakt dauert 12 Sekunden.

13) Warum können bestimmte Rufnummern nicht angewählt werden und welche Einschränkungen bestehen?

Bei der gewählten Rufnummer muss es sich um eine direkte Verbindung zur angewählten Teilnehmernummer handeln. Verbindungen, die mittels Rufweitzerschaltung, automatischen oder manuellen Verbindens bzw. Vermittelns hergestellt werden oder bei denen zunächst eine Identifizierung notwendig ist (z.B. Calling-Card-Rufnummern), sind nicht zulässig. Die Justizvollzugsanstalt behält sich zudem das Recht vor, Rufnummern generell oder für ein bestimmtes Telefonkonto zu sperren. Telefonieren ist nur zu den in der Hausordnung festgelegten Zeiten möglich. Es besteht kein Anspruch, zu bestimmten Zeiten telefonieren zu können.

14) Wann und wie erhält der Nutzer einen Einzelverbindungsachweis (EVN)?

Einzelverbindungsachweise (schriftliche Auflistung aller geführten Telefonate mit Datum und Kosten) werden **nicht** ausgestellt.

Es besteht zur eigenen Kontrolle jedoch die Möglichkeit, die letzten zehn gewählten Rufnummern (und auch die zehn letzten Buchungen auf das Telefonkonto) über das Telefonsystem angesagt zu bekommen. Diese beiden Zusatzdienste sind gebührenpflichtig und kosten jeweils einen Einmalbetrag von einer Tarifeinheit pro Abfrage.

15) Wie kann eine Rufnummer angewählt werden, die auf Tonwahlverfahren reagiert?

Wenn eine Nummer angerufen werden soll, welche auf Tonruf/Tonsignale reagiert (z.B. zur Abfrage einer Mailbox), müssen vor Eingabe der Rufnummer die Tasten **7 #** gedrückt werden.

16) Wieso kommt es vor, dass ein Telefonkonto „plötzlich“ gesperrt ist?

Ein Grund hierfür kann es sein, dass das Telefonsystem das Konto automatisch gesperrt hat. Dies geschieht, wenn ein Telefonkonto für mehr als 180 Tage nicht benutzt wird, bzw. der Nutzer sich innerhalb eines halben Jahres nicht anmeldet. Das System geht dann davon aus, dass der Nutzer entlassen/verlegt ist und sperrt das Konto danach. Eine Rückgängigmachung der Kontosperrung kann nur über die Telefonhotline erfolgen.