

SI ATTESTA

Che la presente determinazione:

- è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno 26 GEN. 2012 per rimanervi per 15 giorni consecutivi a decorrere da domani (art. 8 del Regolamento Generale);
- è copia conforme all'originale.

26 GEN. 2012

Data _____

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dot.ssa Lucia Del Grosso)



COPIA TRASMESSA AL DIRIGENTE
ARIT
GUT

arit Agenzia Regionale
per l'Informatica e la Telematica

Determinazione n. 1.13

del 26 GEN. 2012

Oggetto: "Linea telefonica multilinea e per accesso base ISDN"/ Liquidazione delle fatture emesse da BT Italia S.p.A. per i canoni di Agosto, Settembre, Ottobre, Novembre, Dicembre 2011.

Il giorno 6 GEN. 2012, a Tortoreto Lido (TE) presso la sede dell'Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica,

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO

Dott.ssa Lucia Del Grosso, trasferita nei ruoli ARIT con Deliberazione del Direttore Generale n. 387 del 21 luglio 2008 e successiva immissione in possesso nel relativo servizio giusta Deliberazione Direttoriale n. 672 del 03 novembre 2009, ha adottato la seguente Determinazione:

CONSIDERATO che con Deliberazione n. 78 del 03.08.2010 è stato disposto l'affidamento del servizio "Linea telefonica multilinea e per accesso base ISDN " alla società BT Italia S.p.A., con sede legale in Via Tucidide, n. 56 a Milano, per il periodo 01/08/2010 -31/07/2012;

PRESO ATTO che la società BT Italia S.p.A. nelle fatture di agosto e settembre aveva erroneamente indicato quale cessionaria del credito la società IFITALIA S.p.A.;

VISTA la Determinazione n. 172 del 8/09/che aveva disposto la liquidazione e il pagamento a IFITALIA S.p.A. della fattura n. A2011-533233 del 13/08/2011 (canone agosto) secondo l'erronea indicazione contenuta nella fattura stessa;

DATO ATTO che nelle successive fatture la Società BT Italia ha segnalato l'errore della cessione del credito confermando la consueta modalità di pagamento precedentemente concordato;

RITENUTO pertanto di dover annullare la suddetta determinazione;

VISTE le fatture di seguito elencate emesse dalla società BT Italia S.p.A.:

- o n. A2011-533233 del 13.08.2011 - canone Agosto - (prot. ARIT n. 3121/03/5 del 30.08.2011), per un importo di euro 37,20 (trentasette/20) IVA inclusa, (Allegato "A");
- o n. A2011-600005 del 13.09.2011 - canone Settembre - (prot. ARIT n. 3686/03/5 del 05.10.2011), per un importo di euro 37,20 (trentasette/20) IVA inclusa, (Allegato "B");
- o n. A2011-664354 del 13.10.2011 - canone Ottobre - (prot. ARIT n. 3949/03/5 del 25.10.2011), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "C");
- o n. A2011-731409 del 13.11.2011 - canone Novembre - (prot. ARIT n. 4615/03/5 del 02.12.2011), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "D");
- o n. A2011-795370 del 13.12.2011 - canone Dicembre - (prot. ARIT n. 8/03/5 del 03.01.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "E");

RISCONTRATA la regolarità delle fatture sopra citate;

RISCONTRATA la regolarità del servizio;

RITENUTO di dover procedere alla liquidazione delle fatture medesime;

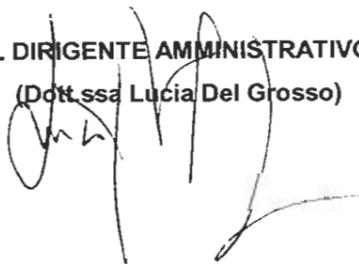
VISTA la L.R. n. 25/2000 che istituisce l'Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica;

VISTO il Regolamento dell'ARIT approvato con Delibera della Giunta Regionale n. 694 del 25.07.2001 e ss.mm.;

D E TERMINA

1. **di dichiarare** che la premessa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento costituendone anche motivazione e presupposto;
2. **di annullare** la determinazione n. 172 del 8/09/2012 con cui è stata erroneamente disposta la liquidazione e il pagamento a IFITALIA S.p.A. della fattura n. A2011-533233 del 13/08/2011 (canone agosto);
3. **di liquidare e pagare** alla società BT Italia S.p.A. la somma complessiva di euro 186,93 (centottantasei/93) IVA inclusa, in riferimento alle seguenti fatture:
 - o n. A2011-533233 del 13.08.2011 - canone Agosto - (prot. ARIT n. 3121/03/5 del 30.08.2011), per un importo di euro 37,20 (trentasette/20) IVA inclusa, (Allegato "A");
 - o n. A2011-600005 del 13.09.2011 - canone Settembre - (prot. ARIT n. 3686/03/5 del 05.10.2011), per un importo di euro 37,20 (trentasette/20) IVA inclusa, (Allegato "B");
 - o n. A2011-664354 del 13.10.2011 - canone Ottobre - (prot. ARIT n. 3949/03/5 del 25.10.2011), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "C");
 - o n. A2011-731409 del 13.11.2011 - canone Novembre - (prot. ARIT n. 4615/03/5 del 02.12.2011), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "D");
 - o n. A2011-795370 del 13.12.2011 - canone Dicembre - (prot. ARIT n. 8/03/5 del 03.01.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "E");
4. **di porre** quale riferimento contabile della spesa il capitolo 340 "Spese per l'uso dei telefoni Ufficio Tecnico" riportato in conto residui del Bilancio di Previsione del corrente anno;
5. **di dare atto** che gli Allegati "A", "B", "C", "D" ed "E" costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)





Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 00146 Palermo

Allegato "A"

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-533233
Codice Fattura	28130509
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA
TELEMATICA
VIA NAPOLI n. 4
64018 TORTORETO LIDO - TE
Italia
CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676



0036
RF1101F54C5001001B 01 GE02
01224131 MXA69917004947
4 B DC0051352 I

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
VIA NAPOLI N. 4
64019 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2011	03	5		
Prot.n.			3121	30/08/2011

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	_____
	Lavori	_____
	Fornitura	_____

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Le ricordiamo che l'informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali è costantemente aggiornata e pubblicata sul nostro sito Internet all'indirizzo: <http://www.italia.bt.com/privacy/index.asp>. La invitiamo a prenderne visione.

CESSIONE DI CREDITO A IFITALIA SPA

Il pagamento dell'importo di cui alla presente fattura, per essere valido e liberatorio, dovrà essere effettuato esclusivamente a favore della IFITALIA S.p.A. Via Vittorio Pisani n.19 - Milano, cessionaria del relativo credito. Alla stessa IFITALIA S.p.A. dovrà essere data immediata notizia di eventuali reclami sulla merce ricevuta.

Informazioni bancarie:

Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.
Agenzia N. 4300 Piazza S. Fedele, 3 - 20121 Milano - ITALIA
Numero conto: 000000039039 - CIN: P - ABI: 01005 - CAB: 01600
Informazioni bancarie per bonifici internazionali:
IBAN: IT68 P010 0501 6000 0000 0039 039 - BIC-SWIFT: BNLITRR

BT Italia S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di British Telecommunications plc
Sede legale in Milano, Via Tucidide n.56
Capitale sociale di euro 74.998.588 interamente versato
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004
R.E.A. Milano 1488555

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-533233
Codice Fattura	28130509
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 6

Ulteriori Informazioni

Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

In ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni con la Delibera 418/07/Cons pubblicata in GU il 16 agosto 2007, la informiamo su quanto segue.

RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi di periodi di competenza arretrati, Le ricordiamo che avrà la possibilità di richiedere, per i soli periodi arretrati, pagamenti rateizzati senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione.

RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento della presente fattura nei termini contrattualmente previsti, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato nella misura massima consentita dalle norme vigenti in materia.

BT ITALIA avrà la facoltà, previa comunicazione scritta, di sospendere la fornitura del singolo Servizio oggetto del mancato pagamento nel termine indicato nella detta comunicazione scritta fin tanto che il CLIENTE non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni e, qualora la morosità persista, potrà risolvere il contratto, senza responsabilità alcuna, fermo restando l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti e non pagati. Ai sensi dell'art.5 Del.173/07/CONS, non potrà intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione. Ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti sia pendente una procedura di reclamo ai sensi del paragrafo seguente, oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 della delibera 173/07/CONS, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il CLIENTE avrà la facoltà di proporre reclamo relativamente alla fattura che intende contestare mediante notifica scritta a BT ITALIA al seguente indirizzo: BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La Malfa 75/77 - 90146 Palermo, oppure chiamando il numero verde 803 195, inviando un fax al numero 800 92 91 11 od inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: 196@bt.com.

In tale comunicazione dovranno essere riportate: la fattura contestata, le informazioni relative alla contestazione, il numero della fattura, l'identificazione del Servizio, l'ammontare dell'importo contestato e le motivazioni di tale contestazione; BT Italia assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management). A richiesta del cliente, verrà comunicato il codice identificativo del reclamo per richiedere aggiornamenti. Il CLIENTE dovrà comunque corrispondere a BT ITALIA gli importi della fattura non oggetto della contestazione nei termini e nelle modalità contrattualmente stabilite.

Il Cliente ha il diritto inoltre di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi entro non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

In ogni caso a fronte del mancato accoglimento o del mancato riscontro, il cliente avrà comunque la facoltà di rivolgersi al competente Comitato Regionale per le Comunicazioni al fine della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo la disciplina prevista dalla delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il testo completo della delibera e l'elenco dei Comitati è disponibile all'indirizzo internet www.agcom.it.

Al termine della disputa, qualora la contestazione risulti infondata, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA gli importi ancora dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di risoluzione della disputa.

Le ricordiamo che le richieste di modifica ai servizi da Lei sottoscritti dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica modifichetop@bt.com o trasmesse via fax al numero 800 916 506.

La Carta dei Servizi di BT Italia è disponibile presso il nostro sito web www.globalservices.bt.com.



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 00146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-533233**
 Codice Fattura **28130509**
 Data di emissione **13/08/2011**
 Periodo **dal 01/07/2011 al 31/07/2011**
 Scadenza **12/09/2011**

Codice Cliente

00216158

Ai sensi della delibera 254/04/CSP, Le riportiamo di seguito il resoconto sui risultati di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa effettivamente raggiunti da BT Italia nell'anno 2010

OPERATORE		BT ITALIA S.P.A.							
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI		Ottobre-dicembre 2010							
PERIODO INDICATORE: SERVIZIO CUI SI RIFERISCE		MISURE				INDICAZIONE OBBLIGATORIE			
Tempo di fornitura dell'attivazione business	Obbligatoria	servizio diretto (ALL) T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T2$ è inferiore a giorni lavorativi T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico) Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T2$ è inferiore a giorni lavorativi T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico) Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T2$ è inferiore a giorni lavorativi T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico) Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di attivazione $T2$ è inferiore a giorni lavorativi T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico) Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (appuntamenti rispettati)
		62 70 45 70 87	62 70 45 70 87	62 70 45 70 87	62 70 45 70 87	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00
NOTE		Tutti i dati sono calcolati al netto del traffico in dipendenza da BT Italia (standard di qualità del cliente e da altri operatori). Gli orari segnalati sono relativi alla domenica 2010. Per la copertura TSP di ogni zona, dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:00.							
Tasso di malintenzionamento per linea di accesso	Obbligatoria	Servizi diretti (ALL) Tasso di malintenzionamento (%) 14							
		Servizio indiretto in modalità CPS Tasso di malintenzionamento (%) 3,257							Il numeratore si riferisce solo al numero di segnalazioni giuste in CPS
NOTE									
Tempo di riparazione dei malintenzionamenti	Obbligatoria	Servizi diretti (ALL) T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T1$ è inferiore a ore lavorative T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T2$ è inferiore a ore lavorative T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione $T3$ è inferiore a ore lavorative	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T1$ è inferiore a ore lavorative T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T2$ è inferiore a ore lavorative T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione $T3$ è inferiore a ore lavorative	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T1$ è inferiore a ore lavorative T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T2$ è inferiore a ore lavorative T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione $T3$ è inferiore a ore lavorative	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T1$ è inferiore a ore lavorative T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione $T2$ è inferiore a ore lavorative T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione $T3$ è inferiore a ore lavorative	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì Orario per prendere gli ordini il sabato Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (appuntamenti rispettati)
		9,4 11,7 5 75	9,4 11,7 5 75	9,4 11,7 5 75	9,4 11,7 5 75	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00	12:00-13:00 13:00-16:00 13:00-16:00
NOTE		Tasso di help desk tecnico per le segnalazioni nei giorni di attività 24 ore su 24, 246 operai/anno.							
Fatturato contrattile	Obbligatoria	(servizi diretti ed indiretti) percentuale di fatturazione per cui l'utente ha contratto con l'operatore (%) 0,80%							
		NOTE							
Accuratezza delle fatturazioni	Obbligatoria	(servizi diretti ed indiretti) percentuale di fatturazione contestata che sono risultate errate (%) 0,00%							
		NOTE							
Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatoria	(servizi indiretti in CPS) T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T2$ è inferiore a giorni lavorativi	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T2$ è inferiore a giorni lavorativi	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T2$ è inferiore a giorni lavorativi	T1 = Tempo per cui nel 98% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T1$ è inferiore a giorni lavorativi T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura $T2$ è inferiore a giorni lavorativi				
		12 16	12 16	12 16	12 16				
NOTE									

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-533233
Codice Fattura	28130509
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

Pagina 4 di 6

Codice Cliente

00216158

Ai sensi della delibera 104/05/CSP, Le riportiamo di seguito il resoconto sui risultati di qualità dei servizi mobili e personali effettivamente raggiunti da BT Italia nell'anno 2010

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005

OPERATORE:		BT ITALIA		1° SEM.		
Anno di riferimento:		2010		2° SEM.		
Periodo di rilevazione dei dati:				ANNO intero	X	
Per:	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di attivazione del servizio	servizi post-pagati	percentuale 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	ore	41	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Definizione 1: tempo medio di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	servizi post-pagati	Media pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi medi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	25
		Definizione 2: tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	servizi post-pagati	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	18
A	Reclami sugli addebiti	servizi post-pagati	Definizione: percentuale di fatture per cui Tutelca ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo NQTA. La percentuale di fatture uniche emesse per più tipologie di servizi è pari al 50% del totale delle fatture dei servizi mobili emesse	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile) riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi nuovi nel periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo.	%	2,3
A	Accuratezza della fatturazione	servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (independentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un rimborsato degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,5	
S/A	Accessibilità ai servizi GSM	Definizione 1:	servizi voce e dati e commutazione di circuito	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione originate al terminale nella rete dell'operatore, andata a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. b)	%	99,7
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione		servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate terminati con successo sulla rete GSM e sulla rete UMTS e passate su quella GSM rinviata sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante e del chiamato di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. b)	%	99,1
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS		servizi mobili SMS	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli inviati dall'utente, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. b)	%	99,4

Consulti il resoconto sui risultati di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa, di cui alla delibera 131/06/CSP e s.m.i., effettivamente raggiunti da BT Italia nell'anno 2010 alla pagina http://www.globalservices.bt.com/AboutusDetailsAction.do?param=Record/about_bt_global_services_about_bt_global_services_all#/chapte:Key:4



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-533233
Codice Fattura	28130509
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

Codice Cliente

00216158

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
 VIA NAPOLI n. 4
 64018 TORTORETO LIDO - TE
 Italia
 CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676

Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono: Euro 0.00
 Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000435/1 / Deliberazione ARIT n. 78

Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	20%
Totale (senza IVA)		31.00
IVA totale		6.20
Importo a pagare		37.20 EUR

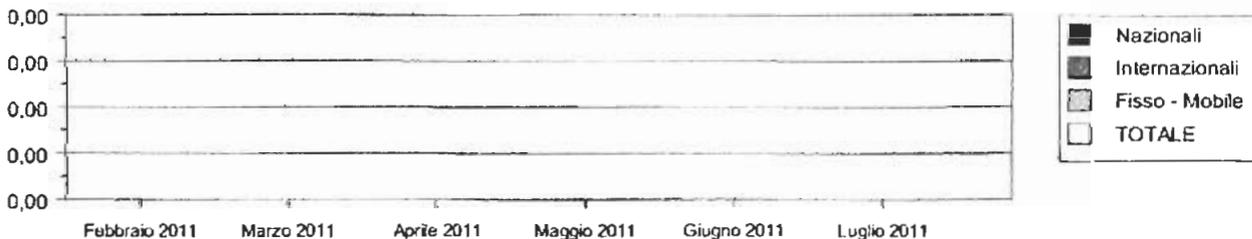
803195
 CUSTOMER CARE

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artL 71 e
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assolta a monte - Art.15: Escluso IVA ex Art.15 DPR 633/72 - F.C.: Fuori Campo IVA

Andamento consumi servizi telefonia fissa





Il presente documento è riservato ai soli destinatari autorizzati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla Direzione Generale.

Il presente documento è riservato ai soli destinatari autorizzati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla Direzione Generale.

Il presente documento è riservato ai soli destinatari autorizzati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla Direzione Generale.

Il presente documento è riservato ai soli destinatari autorizzati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla Direzione Generale.

Il presente documento è riservato ai soli destinatari autorizzati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla Direzione Generale.

Il presente documento è riservato ai soli destinatari autorizzati. È vietata espressamente la ristampa o l'uso non autorizzato senza permesso scritto dalla Direzione Generale.



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura	A2011-533233
Codice Fattura	28130509
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

Codice Cliente

00216158

BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002

Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO

Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n° 78

Offerta/Listino: Listino AlbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
Canoni e Contributi e Sconti relativi						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/08/2011	31/08/2011	1	31.00		20%
Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti					Euro	31.00
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

Importo Totale relativo al servizio

Euro

31.00

Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

Importo Totale

31.00

REC

1992 12 15
1992 12 15
1992 12 15

1992 12 15
1992 12 15

1992 12 15
1992 12 15
1992 12 15
1992 12 15

1992 12 15



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 60146 Palermo

Allegato "B"

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-600005
Codice Fattura	28448688
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

Pagina 1 di 6

Intestatario

**ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA
TELEMATICA**
VIA NAPOLI n. 4
64018 TORTORETO LIDO - TE
Italia
CODICE FISCALE/P.IVA: 91022630676



0036
6f1102264a59010044 01 6E02
01226859 MXA72050004791
J @ DC0051352 J

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
VIA NAPOLI N. 4
64019 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2011	03	5		
Prot. n.			3686	05/10/2011

VISTO DI	Servizi	
REGOLARITÀ	Lavori	
	Fornitura	/s/

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Le ricordiamo che l'Informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali è costantemente aggiornata e pubblicata sul nostro sito Internet all'indirizzo: <http://www.italia.it.com/privacy/index.asp>. La invitiamo a prenderne visione.

CESSIONE DI CREDITO A IFITALIA SPA

Il pagamento dell'importo di cui alla presente fattura, per essere valido e liberatorio, dovrà essere effettuato esclusivamente a favore della IFITALIA S.p.A. Via Vittorio Pisani n.19 - Milano, cessionaria del relativo credito. Alla stessa IFITALIA S.p.A. dovrà essere data immediata notizia di eventuali reclami sulla merce ricevuta.

Informazioni bancarie:

Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.
Agenzia N. 4300 Piazza S. Fedele, 3 - 20121 Milano - ITALIA
Numero conto: 00000039039 - CIN: F - ABI: 01005 - CAB: 01600
Informazioni bancarie per bonifici internazionali:
IBAN: IT68 P010 0501 6000 0000 0039 039 - BIC-SWIFT: BNLITRR

BT Italia S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di British Telecommunications plc
Sede legale in Milano, Via Ticcinone n.56
Capitale sociale di euro 74.998.588 interamente versato
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004
R.E.A. Milano 1488555

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-600005
Codice Fattura	28448688
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 6

Ulteriori Informazioni

Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

In ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni con la Delibera 418/07/Cons pubblicata in GU il 16 agosto 2007, la informiamo su quanto segue.

RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi di periodi di competenza arretrati, Le ricordiamo che avrà la possibilità di richiedere, per i soli periodi arretrati, pagamenti rateizzati senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione.

RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento della presente fattura nei termini contrattualmente previsti, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato nella misura massima consentita dalle norme vigenti in materia.

BT ITALIA avrà la facoltà, previa comunicazione scritta, di sospendere la fornitura del singolo Servizio oggetto del mancato pagamento nel termine indicato nella detta comunicazione scritta fin tanto che il CLIENTE non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni e, qualora la morosità persista, potrà risolvere il contratto, senza responsabilità alcuna, fermo restando l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti e non pagati. Ai sensi dell'art. 5 Del. 173/07/CONS, non potrà intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione. Ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti sia pendente una procedura di reclamo ai sensi del paragrafo seguente, oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 della delibera 173/07/CONS, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il CLIENTE avrà la facoltà di proporre reclamo relativamente alla fattura che intende contestare mediante notifica scritta a BT ITALIA al seguente indirizzo: BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La Motta 75/77 - 90146 Palermo, oppure chiamando il numero verde 803 195, inviando un fax al numero 800 92 91 11 od inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: 195@bt.com.

In tale comunicazione dovranno essere riportate: la fattura contestata, le informazioni relative alla contestazione, il numero della fattura, l'identificazione del Servizio, l'ammontare dell'importo contestato e le motivazioni di tale contestazione; BT Italia assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management). A richiesta del cliente, verrà comunicato il codice identificativo del reclamo per richiedere aggiornamenti. Il CLIENTE dovrà comunque corrispondere a BT ITALIA gli importi della fattura non oggetto della contestazione nei termini e nelle modalità contrattualmente stabilite.

Il Cliente ha il diritto inoltre di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi entro non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

In ogni caso a fronte del mancato accoglimento o del mancato riscontro, il cliente avrà comunque la facoltà di rivolgersi al competente Comitato Regionale per le Comunicazioni al fine della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo la disciplina prevista dalla delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il testo completo della delibera e l'elenco dei Comitati è disponibile all'indirizzo internet www.agcom.it.

Al termine della disputa, qualora la contestazione risulti infondata, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA gli importi ancora dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di risoluzione della disputa.

Le ricordiamo che le richieste di modifica ai servizi da Lei sottoscritti dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica modifichetop@bt.com o trasmesse via fax al numero 800 916 506.

La Carta dei Servizi di BT Italia è disponibile presso il nostro sito web www.globalservices.bt.com.



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-600005**
 Codice Fattura **28448688**
 Data di emissione **13/09/2011**
 Periodo **dal 01/08/2011 al 31/08/2011**
 Scadenza **13/10/2011**

Codice Cliente

00216158

Ai sensi della delibera 254/04/CSP, Le riportiamo di seguito il resoconto sui risultati di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa effettivamente raggiunti da BT Italia nell'anno 2010

OPERATORE		BT ITALIA S.P.A.							
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI DATI		Ottobre dicembre 2010							
DEMONSTRATORE / SERVIZIO SU SE		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
Tempo di fornitura dell'attacco telefonico	Debitazione	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta è T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta è T2	T3 = Tempo di allacciamento pre-attivo (chiamata in arrivo)	Percentuale di casi per cui l'attacco telefonico è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Atto di qualità BT Italia
		[Incluso il tempo di risposta]	[Incluso il tempo di risposta]	[Incluso il tempo di risposta]	[Incluso il tempo di risposta]	M: 8:00 - 18:00 P: 13:00 - 18:00	M: 8:00 - 13:00 P: 13:00 - 18:00	M: 8:00 - 13:00 P: 13:00 - 18:00	BT Italia
Tempo di fornitura dell'attacco telefonico		NOTE: I dati sono calcolati al fondo del cliente per i servizi di BT Italia (servizi casuali del cliente e da altri operatori). Gli orari segnalati sono relativi alla chiamata BT Italia. Per la chiamata TCM gli orari sono, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.							
Tempo di manutenzione per linea di accesso	Debitazione	Tempo di manutenzione							
		74							
Tempo di manutenzione per linea di accesso	Debitazione	Tempo di manutenzione							
		79							
NOTE		L'orario di servizio tecnico per la segnalazione dei guasti è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.							
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Debitazione	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T2	T3 = Tempo di riparazione e sostituzione pre-attivo (chiamata in arrivo)	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione è T3	Orario per prendere gli ordini dal lunedì al venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Atto di qualità BT Italia
		[Incluso il tempo di risposta]	[Incluso il tempo di risposta]	[Incluso il tempo di risposta]	[Incluso il tempo di risposta]	M: 8:00 - 18:00 P: 13:00 - 18:00	M: 8:00 - 13:00 P: 13:00 - 18:00	M: 8:00 - 13:00 P: 13:00 - 18:00	BT Italia
NOTE		L'orario di servizio tecnico per la segnalazione dei guasti è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.							
Fattore continuità	Debitazione	percentuale di fatturazione per cui il servizio è erogato							
		99,99%							
NOTE									
Adequazione della fatturazione	Debitazione	percentuale di fatturazione corretta							
		99,99%							
NOTE									
Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Debitazione	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T2						
		[Incluso il tempo di risposta]	[Incluso il tempo di risposta]						
NOTE									

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-600005**
 Codice Fattura **28448688**
 Data di emissione **13/09/2011**
 Periodo **dal 01/08/2011 al 31/08/2011**
 Scadenza **13/10/2011**

Pagina 4 di 6

Codice Cliente
00216158

Ai sensi della delibera 104/05/CSP, Le riportiamo di seguito il resoconto sui risultati di qualità dei servizi mobili e personali effettivamente raggiunti da BT Italia nell'anno 2010

Modello elettronico di cui all'art. 3, comma 1, lett. b) della direttiva emanata con Delibera n. 104/05/CSP del 14 luglio 2005

OPERATORE		BT ITALIA		1° SEM.	2° SEM.	ANNO INTERO
		Anno di riferimento	2010	Periodo di rilevazione da dal:		X
Per	Denominazione indicatore	servizi da cui applica	Riferenza	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di attesa del servizio	servizi post-pagati	percentuale 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	87	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	Definizione 1: tempo maximo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	media pesata rispetto alla permanenza di ciascuna IVR nel semestre, dai tempi minimi di accesso all'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	25	
		Definizione 2: tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della opzione che consente di parlare con l'operatore umano	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	18	
A	Reclami sugli addebiti	servizi post-pagati	rapporto tra numero dei reclami in forma scritta e in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi ricorrenza periodo di rilevazione considerato e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	%	2,3	
A	Correttezza delle fatturazioni	servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazione riconosciuta fondata che generano un riaccredito degli importi di credito mediante un'altra fattura con rettifica ed una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,5	
S/A	Accessibilità ai servizi GSM	Definizione 1: servizi voce e dati a connessione di circuito	percentuale di richieste di installazione di una connessione, originata o terminata nella rete dell'operatore andata a buon fine, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. d)	%	99,7	
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione	servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate terminate con successo sulla rete GSM e sulla rete UITS e passate su quella GSM rilevata sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su espressa richiesta del chiamante o del chiamato o di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. d)	%	99,0	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	servizi mobili SMS	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto al numero di fatture, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. d)	%	99,4	

Consulti il resoconto sui risultati di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa, di cui alla delibera 131/06/CSP e s.m.i., effettivamente raggiunti da BT Italia nell'anno 2010 alla pagina http://www.globalservices.bt.com/AboutusDetailsAction.do?param:Record/about_bt_global_services_about_bt_global_services_all#/chapterKey/4



Servizio Clienti - Via Ugo La Motta, 75/77 90146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-600005
Codice Fattura	28448688
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

Codice Cliente

00216158

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
 VIA NAPOLI n. 4
 64018 TORTORETO LIDO - TE
 Italia
 CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676

Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono: Euro 0.00
 Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000435/1 / Deliberazione ARIT n° 78

Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquota/ Rit. IVA
Servizi Dati	31.00	20%
Totale (senza IVA)		31.00
IVA totale		6.20
Importo a pagare		37.20 EUR

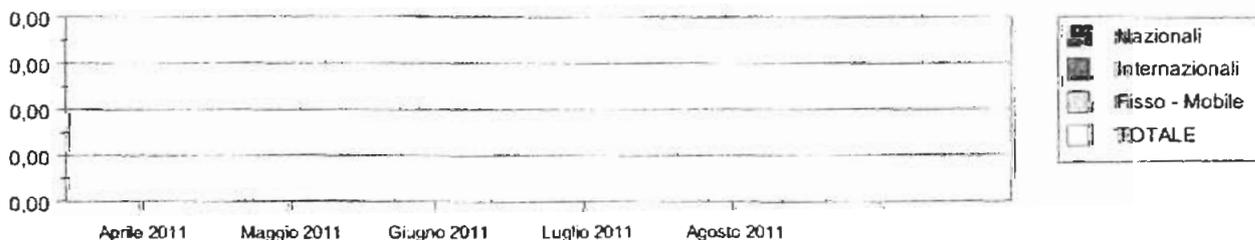
803195
 CUSTOMER CARE

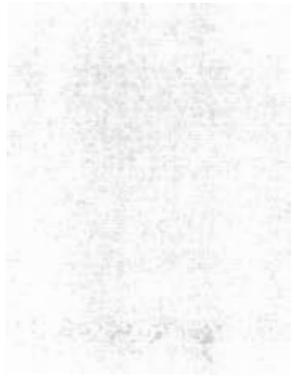
1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assolta a monte - Art.15: Escluso IVA ex Art.15 DPR 633/72 - F.C.: Fuori Campo IVA

Andamento consumi servizi telefonia fissa





2025/11





Servizio Clienti - Via Ugo La Motta, 75/77 90148 Palermo

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura	A2011-600005
Codice Fattura	28448688
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

Codice Cliente

00216158

BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002
 Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO
 Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO
 Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n. 78
 Offerta/Listino: Listino AlbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

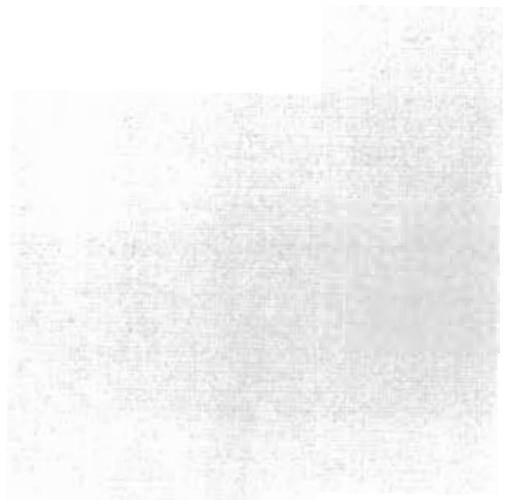
DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
Canoni e Contributi e Sconti relativi						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/09/2011	30/09/2011	1	31.00		20%
Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti					Euro	31.00
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

Importo Totale relativo al servizio Euro 31.00

Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

Importo Totale 31.00





Servizio Clienti - Via Ugo La Motta, 75/77 00146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-664354
Codice Fattura	28741352
Data di emissione	13/10/2011
Periodo	dal 01/09/2011 al 30/09/2011
Scadenza	12/11/2011

0010
RF110242927001001C 01 GE02
01230561 MXA74895000176
3 6 DC0051352 H



Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA
TELEMATICA
VIA NAPOLI n. 4
64019 TORTORETO LIDO - TE
Italia
CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
VIA NAPOLI N. 4
64019 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

Gentile Cliente,

con riferimento alle fatture emesse nei mesi di agosto e settembre, Le segnaliamo che, a causa di un errore di formattazione dei documenti, compare nella prima pagina il messaggio "CESSIONE DI CREDITO A IFITALIA SPA" che non deve in alcun modo esser tenuto in considerazione.

Sousandoci per il disturbo arrecatoLe, Le confermiamo altresì la validità delle fatture e la consueta modalità di pagamento precedentemente concordate.

A.R.L.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2011	03	5		
Prot. n. 3949		25/10/2011		

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	
	Lavori	
	Fornitura	<i>[Signature]</i>

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Le ricordiamo che l'informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali è costantemente aggiornata e pubblicata sul nostro sito Internet all'indirizzo: <http://www.italia.bt.com/privacy/index.asp>. La invitiamo a prendersene visione.

Informazioni bancarie:

Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.
Agenzia N. 4300 Piazza S. Fedele, 3 - 20121 Milano - ITALIA
Numero conto: 000000039039 - CIN: P - ABI: 01005 - CAB: 01600
Informazioni bancarie per bonifici internazionali:
IBAN: IT68 P010 0501 6000 0000 0039 039 - BIC-SWIFT: BNLIITRR

BT Italia S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di British Telecommunications plc
Sede legale in Milano, Via Ticinide n.56
Capitale sociale di euro 74.998.528 interamente versato
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004
R.E.A. Milano 1488555

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-664354
Codice Fattura	28741352
Data di emissione	13/10/2011
Periodo	dal 01/09/2011 al 30/09/2011
Scadenza	12/11/2011

Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 4

Ulteriori Informazioni

Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

In ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni con la Delibera 418/07/Cons pubblicata in GU il 16 agosto 2007, la informiamo su quanto segue.

RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi di periodi di competenza arretrati, Le ricordiamo che avrà la possibilità di richiedere, per i soli periodi arretrati, pagamenti rateizzati senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione.

RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento della presente fattura nei termini contrattualmente previsti, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato nella misura massima consentita dalle norme vigenti in materia.

BT ITALIA avrà la facoltà, previa comunicazione scritta, di sospendere la fornitura del singolo Servizio oggetto del mancato pagamento nel termine indicato nella detta comunicazione scritta fin tanto che il CLIENTE non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni e, qualora la morosità persista, potrà risolvere il contratto, senza responsabilità alcuna, fermo restando l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti e non pagati. Ai sensi dell'art.5 Del.173/07/CONS, non potrà intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione. Ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti sia pendente una procedura di reclamo ai sensi del paragrafo seguente, oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 della delibera 173/07/CONS, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il CLIENTE avrà la facoltà di proporre reclamo relativamente alla fattura che intende contestare mediante notifica scritta a BT ITALIA al seguente indirizzo: BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La Malfa 75/77 - 90146 Palermo, oppure chiamando il numero verde 803 195, inviando un fax al numero 800 92 91 11 od inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: 195@bt.com.

In tale comunicazione dovranno essere riportate: la fattura contestata, le informazioni relative alla contestazione, il numero della fattura, l'identificazione del Servizio, l'ammontare dell'importo contestato e le motivazioni di tale contestazione; BT Italia assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management). A richiesta del cliente, verrà comunicato il codice identificativo del reclamo per richiedere aggiornamenti. Il CLIENTE dovrà comunque corrispondere a BT ITALIA gli importi della fattura non oggetto della contestazione nei termini e nelle modalità contrattualmente stabilite.

Il Cliente ha il diritto inoltre di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi entro non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

In ogni caso a fronte del mancato accoglimento o del mancato riscontro, il cliente avrà comunque la facoltà di rivolgersi al competente Comitato Regionale per le Comunicazioni al fine della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo la disciplina prevista dalla delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il testo completo della delibera e l'elenco dei Comitati è disponibile all'indirizzo internet www.agcom.it

Al termine della disputa, qualora la contestazione risulti infondata, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA gli importi ancora dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di risoluzione della disputa.

Le ricordiamo che le richieste di modifica ai servizi da Lei sottoscritti dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica modifichetop@bt.com o trasmesse via fax al numero 800 916 506.

La Carta dei Servizi di BT Italia è disponibile presso il nostro sito web www.globalservices.bt.com.



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90148 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-664354
Codice Fattura	28741352
Data di emissione	13/10/2011
Periodo	dal 01/09/2011 al 30/09/2011
Scadenza	12/11/2011

Codice Cliente

00216158

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
 VIA NAPOLI n. 4
 64019 TORTORETO LIDO - TE
 Italia
 CODICE FISCALE/P.IVA: 91022630676

Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono: Euro 0.00
Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000435/1 / Deliberazione ARIT n° 78

Servizi Fatturati

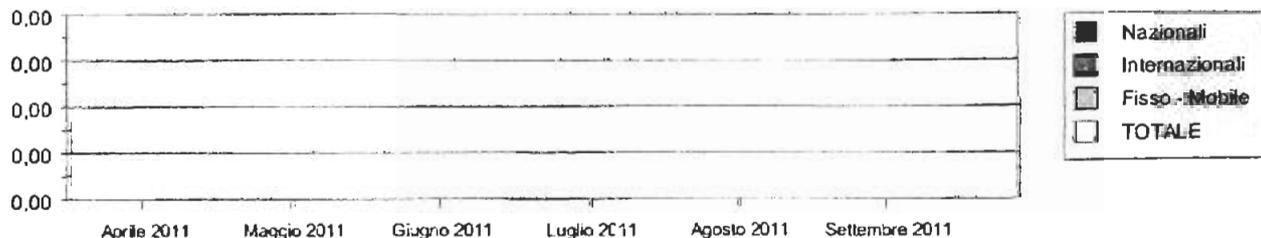
	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%
803195 CUSTOMER CARE	Totale (senza IVA) 31.00	TVA totale 6.51
	Importo a pagare 37.51 EUR	

1 Euro = Liro 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario

4%, 10%, 20%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9: Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assolta a monte - Art.15: Escluso IVA ex Art.15 DPR 633/72 - F.C.: Fuori Campo IVA

Andamento consumi servizi telefonia fissa





Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

Pagina 1 di 2

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura : A2011-664354
Codice Fattura : 28741352
Data di emissione : 13/10/2011
Periodo : dal 01/09/2011 al 30/09/2011
Scadenza : 12/11/2011

Codice Cliente

00216158

BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002

Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO

Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n° 78

Offerta/Listino: Listino AbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
Canoni e Contributi e Sconti relativi						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/10/2011	31/10/2011	1	31.00		21%
Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti					Euro	31.00
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

Importo Totale relativo al servizio

Euro

31.00

Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

Importo Totale

31.00



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

Allegato "D"

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-731409
Codice Fattura	28968536
Data di emissione	13/11/2011
Periodo	dal 01/10/2011 al 31/10/2011
Scadenza	13/12/2011

Intestatario

**ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA
TELEMATICA**
VIA NAPOLI n. 4
64019 TORTORETO LIDO - TE
Italia
CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676



0007
RF11025868E0010003 01 GE02
01233611 HXA7722000157
3 6 0C00S1352 H

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
VIA NAPOLI N. 4
64019 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

Gentile Cliente,
con riferimento alle fatture emesse nei mesi di agosto e settembre, Le segnaliamo che, a causa di un errore di formattazione dei documenti, compare nella prima pagina il messaggio "CESSIONE DI CREDITO A IFITALIA SPA" che non deve in alcun modo esser tenuto in considerazione.
Scusandoci per il disturbo arrecatoLe, Le confermiamo altresì la validità delle fatture e la consueta modalità di pagamento precedentemente concordate.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Le ricordiamo che l'informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali è costantemente aggiornata e pubblicata sul nostro sito internet all'indirizzo: <http://www.italia.bt.com/privacy/index.asp>. La invitiamo a prenderne visione.

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	_____
	Lavori	_____
	Fornitura	_____ <i>MY</i>

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2011	03	5		
Prod. n.		4615	02/12/2011	

Informazioni bancarie:
Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.
Agenzia N. 4300 Piazza S. Fedele, 3 - 20121 Milano - ITALIA
Numero conto: 000000039039 - CIN: P - ABI: 01005 - CAB: 01600
Informazioni bancarie per bonifici internazionali:
IBAN: IT68 P010 0501 6000 0000 0039 039 - BIC-SWIFT: BNLIITRR

BT Italia S.p.A.
Soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di British Telecommunications plc
Sede legale in Milano, Via Tucidide n.56
Capitale sociale di euro 74.998.588 interamente versato
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004
R.E.A. Milano 1488555

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-731409
Codice Fattura	28968536
Data di emissione	13/11/2011
Periodo	dal 01/10/2011 al 31/10/2011
Scadenza	13/12/2011

Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 4

Ulteriori Informazioni

Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

In ottemperanza a quanto stabilito dall'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni con la Delibera 418/07/Cons pubblicata in GU il 16 agosto 2007, la informiamo su quanto segue.

RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi di periodi di competenza arretrati, Le ricordiamo che avrà la possibilità di richiedere, per i soli periodi arretrati, pagamenti rateizzati senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione.

RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento della presente fattura nei termini contrattualmente previsti, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato nella misura massima consentita dalle norme vigenti in materia.

BT ITALIA avrà la facoltà, previa comunicazione scritta, di sospendere la fornitura del singolo Servizio oggetto del mancato pagamento nel termine indicato nella detta comunicazione scritta fin tanto che il CLIENTE non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni e, qualora la morosità persista, potrà risolvere il contratto, senza responsabilità alcuna, fermo restando l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti e non pagati. Ai sensi dell'art.5 Del.173/07/CONS, non potrà intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione. Ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti sia pendente una procedura di reclamo ai sensi del paragrafo seguente, oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 della delibera 173/07/CONS, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il CLIENTE avrà la facoltà di proporre reclamo relativamente alla fattura che intende contestare mediante notifica scritta a BT ITALIA al seguente indirizzo: BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La Malfa 75/77 - 90146 Palermo, oppure chiamando il numero verde 803 195, inviando un fax al numero 800 92 91 11 od inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: 195@bt.com.

In tale comunicazione dovranno essere riportate: la fattura contestata, le informazioni relative alla contestazione, il numero della fattura, l'identificazione del Servizio, l'ammontare dell'importo contestato e le motivazioni di tale contestazione; BT Italia assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management). A richiesta del cliente, verrà comunicato il codice identificativo del reclamo per richiedere aggiornamenti. Il CLIENTE dovrà comunque corrispondere a BT ITALIA gli importi della fattura non oggetto della contestazione nei termini e nelle modalità contrattualmente stabilite.

Il Cliente ha il diritto inoltre di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi entro non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

In ogni caso a fronte del mancato accoglimento o del mancato riscontro, il cliente avrà comunque la facoltà di rivolgersi al competente Comitato Regionale per le Comunicazioni al fine della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo la disciplina prevista dalla delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il testo completo della delibera e l'elenco dei Comitati è disponibile all'indirizzo internet www.agcom.it.

Al termine della disputa, qualora la contestazione risulti infondata, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA gli importi ancora dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di risoluzione della disputa.

Le ricordiamo che le richieste di modifica ai servizi da Lei sottoscritti dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica modifichetop@bt.com o trasmesse via fax al numero 800 916 506.

La Carta dei Servizi di BT Italia è disponibile presso il nostro sito web www.globalservices.bt.com.



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-731409
Codice Fattura	28968536
Data di emissione	13/11/2011
Periodo	dal 01/10/2011 al 31/10/2011
Scadenza	13/12/2011

Codice Cliente

00216158

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
 VIA NAPOLI n. 4
 64019 TORTORETO LIDO - TE
 Italia
 CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676

Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono:

Euro

0.00

Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000435/1 / Deliberazione ARIT n. 78

Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquota/ Rif. IVA
Servizi Dati	31,00	21%
Totale (senza IVA)		31,00
IVA totale		6,51
Importo a pagare		37,51 EUR

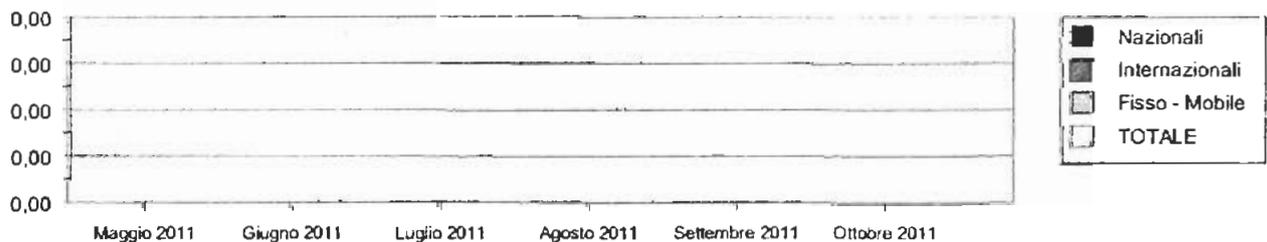
803195
CUSTOMER CARE

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assolta a monte - Art15: Escluso IVA ex Art.15 DPR 633/72 - F.C.: Fuori Campo IVA

Andamento consumi servizi telefonia fissa



ITALIA
REPUBBLICA
MINISTERO
DELLA SANITA'

1980

ITALIA
REPUBBLICA
MINISTERO
DELLA SANITA'

ITALIA
REPUBBLICA
MINISTERO
DELLA SANITA'

ITALIA
REPUBBLICA
MINISTERO
DELLA SANITA'



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90136 Palermo

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura A2011-731409
Codice Fattura 28968536
Data di emissione 13/11/2011
Periodo dal 01/10/2011 al 31/10/2011
Scadenza 13/12/2011

Codice Cliente

00216158

BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002

Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO

Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n° 78

Offerta/Listino: Listino AlbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
Canoni e Contributi e Sconti relativi						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/11/2011	30/11/2011	1	31.00		21%
Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti					Euro	31.00
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

Importo Totale relativo al servizio

Euro

31.00

Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

Importo Totale

31.00



Faint, illegible text or a small stamp located in the middle right section of the page.





Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

Allegato "E"

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-795370
Codice Fattura	29256643
Data di emissione	13/12/2011
Periodo	dai 01/11/2011 al 30/11/2011
Scadenza	12/01/2012

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA
TELEMATICA
VIA NAPOLI n. 4
64019 TORTORETO LIDO - TE
Italia
CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676



0010
RF1102778A80010018 01 GE02
01237708 MZA80268000146
3 6 DC0051352 H

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
VIA NAPOLI N. 4
64019 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2012	03	5		
Pag. n. 3			03/01/2012	

BT INFORMA

Gentile Cliente,
con riferimento alle fatture emesse nei mesi di agosto e settembre, Le segnaliamo che, a causa di un errore di formattazione dei documenti, compare nella prima pagina il messaggio "CESSIONE DI CREDITO A IFITALIA SPA" che non deve in alcun modo esser tenuto in considerazione.
Scusandoci per il disturbo arrecatoLe, Le confermiamo altresì la validità delle fatture e la consueta modalità di pagamento precedentemente concordate.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Le ricordiamo che l'informativa relativa al trattamento dei Suoi dati personali è costantemente aggiornata e pubblicata sul nostro sito Internet all'indirizzo: <http://www.italia.bt.com/privacy/index.asp>. La invitiamo a prenderne visione.

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	_____
	Lavori	_____
	Fornitura	<i>M</i>

Informazioni bancarie:
Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.
Agenzia N. 4300 Piazza S. Fedele, 3 - 20121 Milano - ITALIA
Numero conto: 000000039039 - CIN: P - ABI: 01005 - CAB: 01600
Informazioni bancarie per bonifici internazionali:
IBAN: IT68 P010 0501 6000 0000 0039 039 - BIC-SWIFT: BNLIITRR

BT Italia S.p.A.
Soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di British Telecommunications plc
Sede legale in Milano, Via Ticinide n.56
Capitale sociale di euro 74.998.588 interamente versato
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004
R.E.A. Milano 1488555

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-795378
Codice Fattura	29256643
Data di emissione	13/12/2011
Periodo	dal 01/11/2011 al 30/11/2011
Scadenza	12/01/2012

Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 4

Ulteriori Informazioni

Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

In ottemperanza a quanto stabilito dall'Autonità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni con la Delibera 418/07/Cons pubblicata in GU il 16 agosto 2007, la informiamo su quanto segue.

RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi di periodi di competenza arretrati, Le ricordiamo che avrà la possibilità di richiedere, per i soli periodi arretrati, pagamenti rateizzati senza interessi, per periodi pari al ritardo di fatturazione.

RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento della presente fattura nei termini contrattualmente previsti, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA, senza necessità di intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari al tasso legale corrente aumentato nella misura massima consentita dalle norme vigenti in materia.

BT ITALIA avrà la facoltà, previa comunicazione scritta, di sospendere la fornitura del singolo Servizio oggetto del mancato pagamento nel termine indicato nella detta comunicazione scritta fin tanto che il CLIENTE non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni e, qualora la morosità persista, potrà risolvere il contratto, senza responsabilità alcuna, fermo restando l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento dei corrispettivi ancora dovuti e non pagati. Ai sensi dell'art. 5 Del. 173/07/CONS, non potrà intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione. Ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti sia pendente una procedura di reclamo ai sensi del paragrafo seguente, oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli articoli 3 e 14 della delibera 173/07/CONS, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o conciliazione, termine entro il quale deve essere inoltrata rispettivamente la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il CLIENTE avrà la facoltà di proporre reclamo relativamente alla fattura che intende contestare mediante notifica scritta a BT ITALIA al seguente indirizzo: BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La Malfa 75/77 - 90146 Palermo, oppure chiamando il numero verde 800 195, inviando un fax al numero 800 92 91 11 od inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: 195@bt.com.

In tale comunicazione dovranno essere riportate: la fattura contestata, le informazioni relative alla contestazione, il numero della fattura, l'identificazione del Servizio, l'ammontare dell'importo contestato e le motivazioni di tale contestazione; BT Italia assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management). A richiesta del cliente, verrà comunicato il codice identificativo del reclamo per richiedere aggiornamenti. Il CLIENTE dovrà comunque corrispondere a BT ITALIA gli importi della fattura non oggetto della contestazione nei termini e nelle modalità contrattualmente stabilite.

Il Cliente ha il diritto inoltre di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti.

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi entro non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

In ogni caso e fronte del mancato accoglimento o del mancato riscontro, il cliente avrà comunque la facoltà di rivolgersi al competente Comitato Regionale per le Comunicazioni al fine della proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione secondo la disciplina prevista dalla delibera 173/07/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il testo completo della delibera e l'elenco dei Comitati è disponibile all'indirizzo internet www.agcom.it.

Al termine della disputa, qualora la contestazione risulti infondata, il CLIENTE dovrà corrispondere a BT ITALIA gli importi ancora dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di risoluzione della disputa.

Le ricordiamo che le richieste di modifica ai servizi da Lei sottoscritti dovranno essere inviate all'indirizzo di posta elettronica modifichetop@bt.com o trasmesse via fax al numero 800 916 506.

La Carta dei Servizi di BT Italia è disponibile presso il nostro sito web www.globalservices.bt.com.



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-795370
Codice Fattura	29256643
Data di emissione	13/12/2011
Periodo	dal 01/11/2011 al 30/11/2011
Scadenza	12/01/2012

Codice Cliente

00216158

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
 VIA NAPOLI n. 4
 64019 TORTORETO LIDO - TE
 Italia
 CODICE FISCALE/P.IVA:91022630676

Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono: Euro 0.00

Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000435/1 / Deliberazione ARIT n° 78

Servizi Fatturati

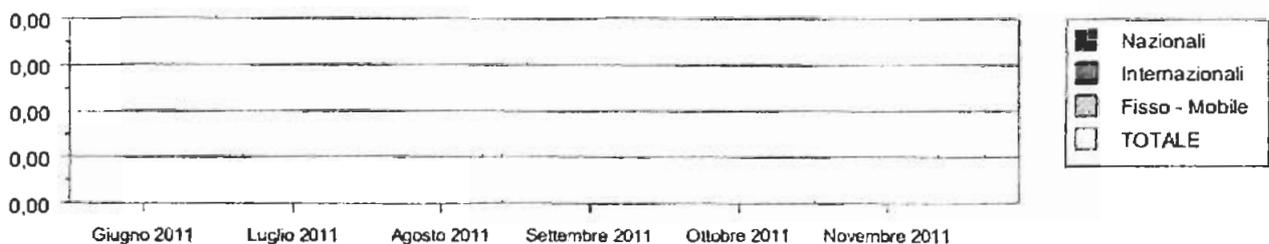
	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%
803195	Totale (senza IVA)	31.00
CUSTOMER CARE	IVA totale	6.51
	Importo a pagare	37.51 EUR

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%, 21%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assolta a monte - Art.15: Escluso IVA ex Art.15 DPR 633/72 - F.C.: Fuori Campo IVA - Art.26: (c3) Fuori campo IVA

Andamento consumi servizi telefonia fissa





Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 90146 Palermo

Pagina 1 di 2

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura	A2011-795370
Codice Fattura	29256643
Data di emissione	13/12/2011
Periodo	dal 01/11/2011 al 30/11/2011
Scadenza	12/01/2012

Codice Cliente

00216158

BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002

Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO

Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n. 78

Offerta/Listino: Listino AlbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
Canoni e Contributi e Sconti relativi						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/12/2011	31/12/2011	1	31.00		21%
Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti					Euro	31.00
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

Importo Totale relativo al servizio

Euro

31.00

Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

Importo Totale

31.00

