

SI ATTESTA

Che la presente determinazione:

08 SET. 2011

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

Data 08 SET. 2011


IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)

COPIA TRASMESSA AGLI UFFICI
ARUA
CONI


Arigit
Agenzia Regionale
per l'Informatica e la Telematica

172

Determinazione n. _____

del 08 SET. 2011

Oggetto: "Linea telefonica multilinea e per accesso base ISDN"/ Liquidazione fattura n. A2011-533233 del 13.08.2011/ Periodo 01.07.2011 - 31.07.2011, emessa dalla BT Italia S.p.A. (canone Agosto 2011)

Il giorno 08 SET. 2011, 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;

VISTA la fattura n. A2011-533233 del 13.08.2011, periodo 01.07.2011 - 31.07.2011 (prot. ARIT n. 3121/03/5 del 30.08.2011), per un importo di euro 37,20 (trentasette/20) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Agosto 2011 (Allegato "A");

CONSIDERATO che nella suddetta fattura veniva disposto da BT Italia S.p.A. il pagamento della stessa a favore di IFITALIA S.p.A. Via Vittorio Pisani, 19 Milano, cessionaria del credito;

RISCONTRATA la regolarità della fattura sopra citata;

RISCONTRATA la regolarità del servizio;

RITENUTO di dover procedere alla liquidazione della fattura medesima;

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 liquidare e pagare a IFITALIA S.p.A. Via Vittorio Pisani n. 19 Milano, cessionaria del credito, la somma di euro di euro 37,20 (trentasette/20) IVA inclusa, in riferimento alla fattura n. A2011-533233 del 13.08.2011, periodo 01.07.2011 - 31.07.2011 (prot. ARIT n. 3121/03/5 del 30.08.2011), canone di Agosto 2011;

3. di **porre** quale riferimento contabile della spesa il capitolo 340 "Spese per l'uso dei telefoni Ufficio Tecnico" del Bilancio di Previsione del corrente anno;
4. di **dare atto** che l'Allegato "A" costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)





Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 00148 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
RF1101F54C50010018 01 6E02
01224131 MXA69917004947
+ 8 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 | <u> 4 </u> |
| | 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: 00000039039 - 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 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 | A2011-533233 |
| 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: 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 **A2011-533233**
 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 | | Ottobre-dicembre 2010 | | | | | | | | | | | | |
| DEBIM INDICATORE / SERVIZIO CUI SI | MISURE | INDICAZIONI OBBLIGATORIE | | | | | | | | | | | | |
| | | T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di risposta è T1 | | T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di risposta è T2 | | T3 = Tempo di attesa per cui l'allocazione è eseguita 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 il domenica | | Accuratezza negli appuntamenti e sopralluoghi |
| Tempo di fornitura dell'installazione iniziale | Obbligatorio | servizio diretto (ULL) | 76 | 109 | 45 | 76 | 87 | M 8:00 - 19:00 P 13:00 - 20:00 | M 8:00 - 13:00 P 13:00 - 20:00 | M P | M P | M P | | |
| | | NOTE | Tutti i dati sono calcolati al lordo dei guasti non dipendenti da BT Italia (tra cui guasti causati dal cliente e da altri operatori). Gli orari applicati sono relativi alla clientela DEE. Per le chiamate T1/T2 gli orari sono dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00. | | | | | | | | | | | |
| Tasso di mal funzionamento per linea di servizio | Obbligatorio | servizi diretti (ULL) | Tasso di mal funzionamento | | | | | | | | | | | |
| | | servizio indiretto in modalità CPS | Tasso di mal funzionamento | | | | | | | | | | | |
| Tempo di riparazione dei mal funzionamenti | Obbligatorio | servizi diretti (ULL) | 19 | 117 | 3 | 75 | M 8:00 - 19:00 P 13:00 - 18:00 | M P | M P | M P | M P | | | |
| | | servizio indiretto in modalità CPS | 23,50 | 47,00 | 24 | 85 | M 8:00 - 19:00 P 13:00 - 18:00 | M P | M P | M P | M P | | | |
| Fatture contestate | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | Tasso di fatture contestate | | | | | | | | | | | |
| | | NOTE | Tasso di fatture contestate per le segnalazioni dei guasti e della 24 ore su 24, 265 giorni l'anno. | | | | | | | | | | | |
| Accuratezza della fatturazione | Obbligatorio | (servizi diretti ed indiretti) | Tasso di accuratezza | | | | | | | | | | | |
| | | NOTE | Tasso di accuratezza per le fatture contestate che sono risultate errate. | | | | | | | | | | | |
| Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection | Obbligatorio | (servizi indiretti in CPS) | 12 | 38 | | | | | | | | | | |
| | | 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 | Periodo di rilevazione dei dati: | | |
| | | | | 2° SEM. | | |
| | | | | ANNO intero | X | |
| Per. | Denominazione indicatore | servizi cui si applica | fittura | Unità di misura | Valore rilevato | |
| S/A | Tempo di attrazione dei servizi | servizi post-pagati | percentuale 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto | ore | 4,1 | |
| S/A | Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore | Definizione 1: tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano". | servizi post-pagati | Media pesata rispetto alla permanenza di ciascun t/R nel semestre, dei tempi minimi 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 | percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec | % | 99 | |
| A | Reclami sugli addebiti | servizi post-pagati | rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi ricevuti 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 riaccredito degli importi al cliente 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 al servizio GSM | Definizione 1: | servizi voce e dati a commutazione di circuito | percentuale di richieste di installazione di una connessione originate o terminate nella rete dell'operatore accata 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 terminali con successo sulla rete GSM o sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante o 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.l., effettivamente raggiunti da BT Italia nell'anno 2010 alla pagina http://www.globalservices.bt.com/Aboutus/Details/Action.do?param=Record/about_bt_global_services_about_bt_global_services_all#/chapter/Key/1



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

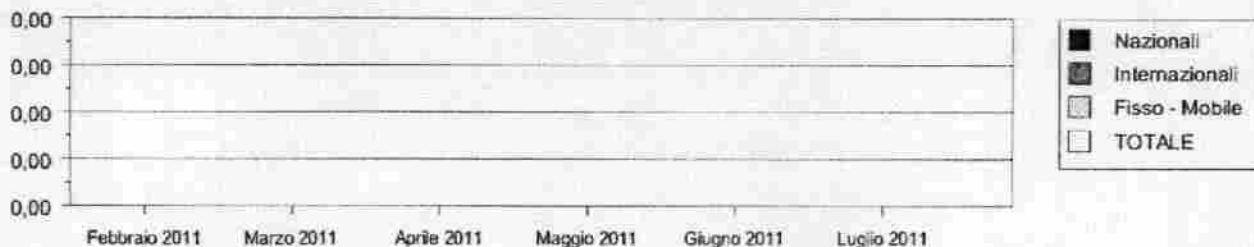
| | IMPORTO | Aliquote/ Rif. IVA |
|--------------------------------|---|-----------------------|
| Servizi Dati | 31.00 | 20% |
| 803195 CUSTOMER CARE | Totale (senza IVA) 31.00 IVA totale 6.20 | |
| Importo a pagare | | 37.20 EUR |

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 assoluta 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

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 nÂ° 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

