arit Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica

Determinazione n. 189 *del* 03 AGO. 2012

Oggetto: "Linea telefonica multilinea e per accesso base ISDN"/Liquidazione e pagamento delle fatture emesse da BT Italia S.p.A. (Canoni giugno e luglio 2012).

Il giorno 03 AGO. 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;

VISTE le fatture di seguito elencate emesse dalla società BT Italia S.p.A.in riferimento al suddetto servizio:

- n. A2012- 362754 del 13.06.2012 - canone Luglio - (prot. ARIT n. 2377/03/5 del 28.06.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "A");
- n. A2012- 424845 del 13.07.2012- canone Agosto - (prot. ARIT n. 2686/03/5 del 30.07.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "B");

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.;

DETERMINA

1. **di dichiarare** che la premessa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento costituendone anche motivazione e presupposto;
2. **di liquidare e pagare** alla società BT Italia S.p.A. la somma complessiva di euro 75,02 (settantacinque/00) IVA inclusa, in riferimento alle fatture di seguito elencate:

- n. A2012-362754 del 13.06.2012 - canone Luglio - (prot. ARIT n. 2377/03/5 del 28.06.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "A");

- n. A2012- 424845 del 13.07.2012- canone Agosto - (prot. ARIT n. 2686/03/5 del 30.07.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "B");

3. **di porre** quale riferimento contabile della spesa il capitolo 340 *"Spese per l'uso dei telefoni Ufficio Tecnico"* del Bilancio di Previsione 2012;
4. **di dare atto** che gli Allegati "A" e "B" costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)

SI ATTESTA

Che la presente determinazione:

- è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno 03 AGO. 2012 per rimanerVi per 15 giorni consecutivi a decorrere da domani (art. 8 del Regolamento Generale);
- è copia conforme all'originale.

Data 03 AGO. 2012

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)

COPIA TRASMESSA AGLI UFFICI

ALLEGATO A

BT

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

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno 2012	Titolo 03	Classe 5	Fasc.	Arrivo
Prot. n. 2377		28/06/2012		

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

0017
RF12039C0260010018 01 GE02
01260773 MXA97957004035
10 10 0C0051352 1

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

ALLEGATO copia parte integrante alla deliberazione 189 del 03 AGO. 2012

BT Italia informa che per ragioni di aggiornamento tecnologico della piattaforma di rete e di miglioramento di performance, effettuera' a partire da fine aprile 2012 alcune operazioni di riconfigurazione sulla propria rete con conseguente sostituzione del vostro circuito di accesso con uno a maggior qualità di servizio. Il vs referente tecnico sarà contattato da personale incaricato da BT Italia per concordare l'intervento on site. Tale intervento consisterà nella installazione di una nuova linea, riconfigurazione del router e conseguente cessazione del vecchio circuito, con un disservizio minimale e senza costi aggiuntivi.

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.

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 Telecomunications 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	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

Codice Cliente

00216158

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.

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

Codice Cliente

00216158

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER IL 2012

Le riportiamo di seguito, ai sensi delle delibere 179/03/CSP e 254/04/CSP, gli obiettivi di qualità del servizio di telefonia vocale fissa che BT Italia si prefigge per il 2012:

Indicatore	Valore obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (solo per servizi diretti (ULL)) : tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95%: **60** giorni solari Percentile 99%: **90** giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.	**80 %**
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	• Servizi diretti (ULL): **13,0 %** • Servizi indiretti in modalità CPS: **0,04%**
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	• Servizi diretti (ULL): percentile 80%: **5** ore lavorative percentile 95%: **10** ore lavorative • Servizi indiretti in modalità CPS: percentile 80%: **20** ore lavorative percentile 95%: **45** ore lavorative Servizi diretti (ULL): **80 %** di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 5 ore lavorative). Servizi indiretti in modalità CPS: **85 %** di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 24 ore lavorative).
Tempo di fornitura della Carrier Preselection: il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso	Percentile 95%: **15** giorni solari Percentile 99%: **40** giorni solari
Fatture contestate: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	**3 %**
Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	**1 %**

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

Codice Cliente

00216158

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE PER IL 2012

Le riportiamo di seguito, ai sensi della delibera 104/05/CSP, gli obiettivi di qualità del servizio di telefonia mobile e personale che BT Italia si prefigge per il 2012:

Indicatore	Valore obiettivo
Tempo di attivazione del servizio voce (servizi pre-pagati e post-pagati): il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95% del tempo di fornitura: - servizi pre-pagati: **4,5** ore - servizi post-pagati: **4,5** ore
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	- servizi pre-pagati: **85%** - servizi post-pagati: **85%**
Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati): il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.	Percentile 95% del tempo di ricarica: **5** minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore (servizi pre-pagati e post-pagati): 1) tempo minimo di navigazione per accedere all'opzione "operatore umano" 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	 **55** sec. **45** sec **75 %**
Accessibilità al servizio GSM: probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete.	**99,7 %**
Probabilità di mantenimento della connessione: la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	**99 %**
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS: la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC)".	**99,4 %**
Reclami sugli addebiti: **Servizi post-pagati:** percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. **Servizi pre-pagati:** il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.	 **3 %** **3 %**
Accuratezza della fatturazione (servizi post-pagati): percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	**1 %**

Gli obiettivi di qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa che BT Italia si prefigge per il 2012 sono reperibili alla pagina web https://italia.bt.com/Documenti/ all'interno della Carta dei Servizi di BT Italia.

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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

Codice Cliente

00216158

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

Codice Cliente

00216158

BT

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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

Codice Cliente

00216158

Intestatario

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

Informazioni

BT MPLS

Totale canoni	**Euro**	**31.00**
Totale contributi	**Euro**	**0.00**
Totale traffico	**Euro**	**0.00**
Totale sconti	**Euro**	**0.00**

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

Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%

Totale (senza IVA) / Imponibile	**31.00**
IVA totale	**6.51**
Importo a pagare	**37.51 EUR**

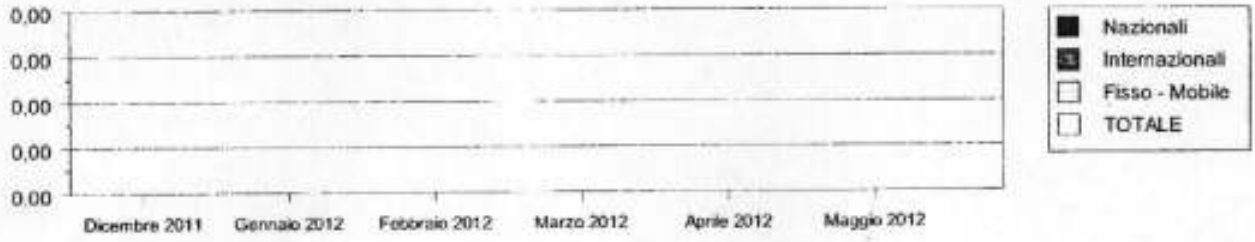
803195
CUSTOMER CARE

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%, 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



BT

Servizi Clienti - Via Ugo La Malfa 75/77 90146 Palermo

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura	**A2012-362754**
Codice Fattura	30912105
Data di emissione	13/06/2012
Periodo	dal 01/05/2012 al 31/05/2012
Scadenza	**13/07/2012**

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 nÃ° 78
Offerta/Listino: Listino AlbaIP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ INE
Canoni e Contributi e Sconti relativi						H_SezsedRi-f. IVA
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/06/2012	30/06/2012	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**

ALLEGATO B

BT

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

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno 2012	Titolo 03	Classe 5	Fasc.	Arrivo
Prot. n. 2686		30/07/2012		

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

0006
RF1203AF4C20010020 01 GE02
01263399 MRA99914000646
7 10 0C0051352 1

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

BT Italia informa che per ragioni di aggiornamento tecnologico della piattaforma di rete e di miglioramento di performance, effettuera' a partire da fine aprile 2012 alcune operazioni di riconfigurazione sulla propria rete con conseguente sostituzione del vostro circuito di accesso con uno a maggior qualità di servizio. Il vs referente tecnico sarà contattato da personale incaricato da BT Italia per concordare l'intervento on site. Tale intervento consisterà nella installazione di una nuova linea, riconfigurazione del router e conseguente cessazione del vecchio circuito, con un disservizio minimale e senza costi aggiuntivi.

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.

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 Telecomunications 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	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

Codice Cliente

00216158

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 stabiliti.

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.

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

Codice Cliente

00216158

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER IL 2012

Le riportiamo di seguito, ai sensi delle delibere 179/03/CSP e 254/04/CSP, gli obiettivi di qualità del servizio di telefonia vocale fissa che BT Italia si prefigge per il 2012.

Indicatore	Valore obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (solo per servizi diretti (ULL)) : tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95%: **60** giorni solari Percentile 99%: **90** giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.	**80 %**
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	• Servizi diretti (ULL): **13,0 %** • Servizi indiretti in modalità CPS: **0,04%**
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	• Servizi diretti (ULL): percentile 80%: **5** ore lavorative percentile 95%: **10** ore lavorative • Servizi indiretti in modalità CPS: percentile 80%: **20** ore lavorative percentile 95%: **45** ore lavorative Servizi diretti (ULL): **80 %** di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 5 ore lavorative). Servizi indiretti in modalità CPS: **85 %** di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 24 ore lavorative).
Tempo di fornitura della Carrier Preselection: il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso	Percentile 95%: **15** giorni solari Percentile 99%: **40** giorni solari
Fatture contestate: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	**3 %**
Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	**1 %**

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

Codice Cliente

00216158

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE PER IL 2012

Le riportiamo di seguito, ai sensi della delibera 104/05/CSP, gli obiettivi di qualità del servizio di telefonia mobile e personale che BT Italia si prefigge per il 2012.

Indicatore	Valore obiettivo
Tempo di attivazione del servizio voce (servizi pre-pagati e post-pagati): il tempo, misurato in ore, che intercorre tra l'ora in cui è stato registrato l'ordine valido dall'operatore e l'ora in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95% del tempo di fornitura: - servizi pre-pagati: **4,5** ore - servizi post-pagati: **4,5** ore
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto	- servizi pre-pagati: **85%** - servizi post-pagati: **85%**
Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati): il tempo, misurato in minuti, che intercorre tra il minuto in cui è stata registrata dall'operatore la richiesta della ricarica del credito e il minuto in cui il nuovo credito è effettivamente disponibile al richiedente.	Percentile 95% del tempo di ricarica: **5** minuti
Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore (servizi pre-pagati e post-pagati): 1) tempo minimo di navigazione per accedere all'opzione "operatore umano" 2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	 **55** sec. **45** sec **75 %**
Accessibilità al servizio GSM: probabilità che, in condizione di display indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce o per traffico dati a commutazione di circuito venga soddisfatta dalla rete.	**99,7 %**
Probabilità di mantenimento della connessione: la percentuale di connessioni voce correttamente concluse dalla rete GSM, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo.	**99 %**
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS: la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC)"	**99,4 %**
Reclami sugli addebiti: **Servizi post-pagati**: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. **Servizi pre-pagati**: il rapporto tra il numero di reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconosciuta dall'operatore e indicata nella carta dei servizi) riguardanti gli addebiti ricevuti e il numero medio di SIM/USIM attive nel periodo di rilevazione.	 **3 %** **3 %**
Accuratezza della fatturazione (servizi post-pagati): percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	**1 %**

Gli obiettivi di qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa che BT Italia si prefigge per il 2012 sono reperibili alla pagina web https://italia.bt.com/Documenti/ all'interno della Carta dei Servizi di BT Italia.

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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

Codice Cliente

00216158

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

Codice Cliente

00216158

BT

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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

Codice Cliente

00216158

Intestatario

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

Informazioni

BT MPLS

Totale canoni	**Euro**	**31.00**
Totale contributi	**Euro**	**0.00**
Totale traffico	**Euro**	**0.00**
Totale sconti	**Euro**	**0.00**

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

Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%

Totale (senza IVA) / Imponibile	**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

Imposta di bollo, se dovuta, assolta in modo virtuale (Aut. Ag. Entr. MI 2 – n. 22169/2010 del 30/03/2010)

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

BT

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

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura	**A2012-424845**
Codice Fattura	31191467
Data di emissione	13/07/2012
Periodo	dal 01/06/2012 al 30/06/2012
Scadenza	**12/08/2012**

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 nÃ° 78
Offerta/Listino: Listino AlbaIP 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	01/07/2012	31/07/2012	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**