

SI ATTESTA

Che la presente determinazione:

- è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno 17 SET. 2013 per rimanervi per 15 giorni consecutivi a decorrere da domani (art. 8 del Regolamento Generale);
- è copia conforme all'originale.

Data 17 SET. 2013



COPIA TRASMESSA AGLI UFFICI
ARCH
COMI
PERS

21
arit
Agenzia Regionale
per l'Informatica e la Telematica

Determinazione n. _____

del 17 SET. 2013

Oggetto: Servizi di telefonia mobile e di connettività Internet/Liquidazione fattura emessa dalla Telecom Italia S.p.A. per i consumi relativi al 5° Bimestre 2013 (Giugno 2013 – Luglio 2013) (CIG 46200509DC) a Centro Factoring SpA.

17 SET. 2013

Il giorno _____ a Tortoreto Lido (Te), nella 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:

PREMESSO che i dipendenti ed i collaboratori dell'Agenzia, preventivamente autorizzati, utilizzano il servizio di telefonia mobile dell'Ente per esigenze di servizio;

RILEVATO che il servizio di telefonia mobile dell'ARIT è stato affidato alla Telecom Italia S.p.A.;

VISTA la Determinazione n. 6 del 21.04.09, con la quale si affidava la fornitura di n.4 Key Internet ed il servizio di connettività delle stesse alla TIM Telecom Italia S.p.A. per la durata di 24 mesi;

VISTA la fattura n. 7X03831353 del 14.08.13 (prot. ARIT n. 1582 del 10.09.13) emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. (Allegato "A"), per un importo di euro 1.032,17 (milletrentadue/17) IVA inclusa riferita ai consumi per telefonia mobile e per la connessione ad internet tramite l'utilizzo di Internet key nel 5° Bimestre 2013 (periodo Giugno 2013 – Luglio 2013);

PRESO ATTO dell'intervenuta cessione di credito, acquisita agli atti con prot. n. 95 del 14.01.2013 tra Telecom Italia S.p.A. in qualità di cedente e Centro Factoring S.p.A. in qualità di cessionaria;

RITENUTO pertanto, di dover impegnare la somma complessiva di € 1.032,17(milletrentadue/17) IVA inclusa sul capitolo 150 "Spese telefoniche amministrazione generale" del Bilancio di Previsione 2013 per il pagamento della fattura sopra richiamata;

RISCONTRATA la regolarità della fattura di cui al punto precedente;

RISCONTRATA la regolare esecuzione dei servizi svolti;

RITENUTO di poter procedere alla liquidazione della fattura in oggetto;

RILEVATA l'urgenza della procedura;

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

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 forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento costituendone anche motivazione e presupposto;
2. **di impegnare** in favore della società Centro Factoring S.p.A. la somma di euro € 1.032,17 (milletrentadue/17) IVA inclusa per far fronte alle spese per la telefonia mobile e per la connessione ad internet tramite l'utilizzo di Internet key nel 5° Bimestre 2013 (periodo Giugno 2013 – Luglio 2013) sul capitolo 150 "Spese telefoniche amministrazione generale" del Bilancio di Previsione 2013;
3. **di liquidare e pagare** a Centro Factoring S.p.A. la somma di € 1.032,17(milletrentadue/17) IVA inclusa a saldo della fattura n. 7X03831353 del 14.08.13 (prot. ARIT n. 1582 del 10.09.13 – Allegato "A") emessa dalla società Telecom Italia S.p.A. riferita ai consumi per telefonia mobile e per la connessione ad internet tramite l'utilizzo di Internet key nel 5° Bimestre 2013 (periodo Giugno 2013 – Luglio 2013) sul capitolo 150 "Spese telefoniche amministrazione generale" del Bilancio di Previsione 2013;
4. **di dare atto** che l'Allegato "A" costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)



Allegato "A"



In caso di restituzione al mittente inviare a:
Servizio Clienti Top - ROMA
C/O POSTEL CASELLA POSTALE 4000 - 00010 POMEZIA RM

Telecom Italia Spa
Sede Legale: Piazza degli Affari 2 - 20123 Milano
Direzione Generale e Secondaria Corso d'Italia 41 - 00198 Roma
Cod. Fisc. P.iva Iscriz. al Reg. delle Imprese di Milano n. 00488410010
Iscriz. al Reg. A.E.E. T0820001000799 - Cap. Soc. Euro 10.686.746.056.45



FDR_138N001001... GE
TAA00A20004317 0019
DCOOS1380
11385108001004298

C

A.R.E.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2013	03	5		
Prot. n. 1582		10/09/2013		

ARIT AGENZIA REGIONALE PER INFORMATICA E TELEM
Consorti Vincenzo 086177101
VIA NAPOLI 4
64019 TORTORETO LIDO TE

Fattura n.: 7X03831353
Emessa il: 14/08/2013
bimestre: 5° 2013
periodo: Giugno - Luglio

A Intestata a:
AGENZIA REGIONALE PER L'INFORMATICA E LA TELEMATICA
VIA NAPOLI 4
64019 TORTORETO LIDO TORTORETO TE

Contratto n.: 888000546368
Offerta: Soluzione PA
Consociate con: REGIONE ABRUZZO PA GRUPPI

Codice fiscale: 91022630676
Partita IVA: 91022630676

IMPORTO: 1.032,17 Euro
da pagare entro il: 16/09/2013

RIEPILOGO COSTI	
CONTRIBUTI E ABBONAMENTI	618,06
TRAFFICO	125,63
ALTRI ADDEBITI E ACCREDITI	132,10
IVA in addebito	156,38
TOTALE EURO	1.032,17

MODALITÀ DI PAGAMENTO: Bollettino Postale (allegato) oppure Bonifico bancario a UniCredit S.p.A.
Filiale di Milano - Via Tommaso Grossi 10 Codice IBAN I T 02 W 020 08 09 440 00050 0060 195

La prossima fattura sarà emessa in data: 14/10/2013
Alla data del 02/08/2013 i pagamenti risultano regolari

FATTURA IVA - ex art. 21 D.P.R. 633/72 e D.M. 24/10/2000 n. 366
IVA ad esigibilità immediata
Per informazioni visiti il sito www.impresasemplice.it, telefoni gratuitamente al Servizio Clienti 800.191.101 o, dall'estero, chiami il +390415381530 (a pagamento). Il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
In alternativa, scrivi a Telecom Italia Servizio Clienti Business c/o Centro Servizi Abramo Customer Care S.p.A. - Casella postale 333 - 88900 Crotona. Numero Verde fax: 800.423.131



TAA00A2000431700010004P03T01
1138510800100429800010010004206210070

FDR_138N001001... 4298 1/8

Numero Contratto: 888000546368

Fattura n.: 7X03831353
periodo: Giugno - Luglio**RIEPILOGO COSTI**

CONTRIBUTI E ABBONAMENTI	Quantità	Periodo	Importo	Rif. IVA
Alice Mobile Full	4	Sel - Ott	400,00	21%
Top Mobile 20	1	01/06/13 - 31/07/13	60,00	21%
Noleggio apparati	4	Sel - Ott	40,00	21%
Noleggio assistenza apparati in noleggio	11	Sel - Ott	118,06	21%

TOTALE CONTRIBUTI E ABBONAMENTI 618,06

TRAFFICO	Categoria	Quantità	Durata	Importo	Rif. IVA
Voce					
Intercom	Fonia	41	3:20:14	1,00	21%
Numeri Tim	Fonia	53	9:41:34	29,08	21%
Numeri rete fissa	Fonia	93	3:32:21	1,91	21%
Numeri altri operatori mobili	Fonia	245	9:19:49	27,99	21%
Totale voce				59,98	
Servizi					
Sms	Sms	322		3,22	21%
Richiesta servizi	Sms serv.interattivi	163		1,63	21%
Mms	Mms	6		1,16	21%
Totale servizi				6,01	
Servizi a sovrapprezzo					
Serv. inrattenimento/acquisto prodotti	Sms serv.interattivi	57		59,64	21%
Totale servizi a sovrapprezzo				59,64	

TOTALE TRAFFICO 125,63

ALTRI ADEBITI E ACCREDITI	Quantità	Periodo	Importo	Rif. IVA
TCG uso Affari	5	Sel - Ott	129,10	F.C. IVA
Imposta di bollo			2,00	F.C. IVA
Spese di spedizione			0,53	21%
Conguaglio spese di spedizione 4 BIM. 13			0,47	21%

TOTALE ALTRI ADEBITI E ACCREDITI 132,10

CALCOLO DELL' IMPORTO DA PAGARE	Importo	Rif. IVA
Totale imponibile in addebito	744,69	21%
Totale IVA in addebito 21%	156,38	
Importo Fuori Campo IVA	131,10	F.C. IVA

TOTALE IMPORTO DA PAGARE 1.032,17**TABELLA ALIQUOTE E RIFERIMENTI IVA**

21%	Aliquota relativa a tutti i servizi resi agli abbonati	21%(*)	IVA assolta all'origine ex art. 74 c. 1, lettera d) DPR n. 633-72 da Telecom Italia S.p.A. - Partita IVA 00488410010 - Fatturazione su richiesta del cliente, ai sensi dell'art. 4, c. 1 del D.M. 24 ottobre 2000 n. 386
20%		20%(*)	
Art. 7 sexies, g	Operazione utilizzata fuori UE Art. 7 sexies lett. g) D.P.R. n. 633/1972	Art. 7 ter	Operazione fuori dal territorio dello Stato Art. 7 ter D.P.R. n. 633/1972
Art. 7 septies, h	Operazione utilizzata fuori Stato Art. 7 septies lett. h) D.P.R. n. 633/1972		
Art. 8, 1c	Operazioni non imponibili art. 8, 1° comma, lettera c	Art. 8b,2	Operazioni non imponibili art. 8 bis, 2° comma
Art. 9,2	Operazioni non imponibili art. 9, 2° comma	Art. 72	Operazioni non imponibili art. 72 D.P.R. n. 633-1972
Art. 74, 1d	IVA assolta alla fonte da Telecom Italia art. 74, 1° comma, lettera d. D.P.R. n. 633-1972	F.C. IVA	Importi fuori campo IVA

L'imposta di bollo, se è indicata sul presente documento, viene assolta in modo virtuale (Aut. Ag. Entr. MI 2 - n. 59560-2001).
Se non indicata, il documento è esente perché relativo a corrispettivi assoggettati ad IVA.

Codici Telecom Italia: TA G 888000546368 30 P

TAAD0A2000431700010004P03T01
FDR_138N001001_4206 2/8MISTO
Carta da fonti gestite
in maniera responsabile
FSC® C002883

Numero Contratto: 888000546368

 Fattura n.: 7X09831353
 periodo: Giugno - Luglio

PROSPETTO INFORMATIVO
RIEPILOGO DEI PROFILI E DEI SERVIZI AL 31/07/2013

	Attivi	Cessati
Profilo		
PA Gsm	5	
PA M2M	4	
Servizi opzionali utenze		
Alice Mobile Full	4	
Fax e Dati	4	
Top Mobile 20	1	
Servizi opzionali contratto		
No Soglia Dati Nazionale Sac	1	
Totale delle linee attive	9	
Totale dei servizi opzionali utenze attivi	9	
Totale dei servizi opzionali contratto attivi	1	

PRODOTTI E ACCESSORI ATTIVI/CESSATI AL 31/07/2013
PRODOTTI E ACCESSORI IN NOLEGGIO

Tipo prodotto-accessorio	Quantità	Data attivazione	Data attivazione per migrazione	Data cessazione per migrazione	Data cessazione	Data scadenza	Abbonamento bimestrale
Onda Ducati Mdc525up	4	23/04/2009				23/04/2015	10,0000
Totale prodotti e accessori in noleggio attivi al 31/07/2013:				4			

PRODOTTI E ACCESSORI IN NOLEGGIO CON ASSISTENZA TECNICA

Tipo prodotto-accessorio	Quantità	Data attivazione	Data attivazione per migrazione	Data cessazione per migrazione	Data cessazione	Data scadenza	Abbonamento bimestrale
Hp Ipaq 6515 Mobile	2	14/08/2008				14/08/2014	18,0004
Motorola Peb1 U6 Liq	2	24/03/2007				24/03/2015	4,0006
Nokia 6230i	3	14/08/2006				14/08/2014	6,0088
Pcmcia Onda N500dh	4	14/08/2008				14/08/2014	14,0076
Totale prodotti e accessori in noleggio con assistenza tecnica attivi al 31/07/2013:				11			

RIEPILOGO PER UTENZA
RIEPILOGO COSTI

Numero di telefono	Descrizione	Importo
334-6716507	Tassa Concessione Governativa	25,82
	Totale	25,82
334-6818521	Totale traffico imponibile IVA	95,92
	Tassa Concessione Governativa	25,82
	Totale	121,74
334-6818522	Tassa Concessione Governativa	25,82
	Totale	25,82
334-6818523	Abbonamenti	60,00
	Totale traffico imponibile IVA	29,71
	Tassa Concessione Governativa	25,82
	Totale	115,53
334-6818524	Tassa Concessione Governativa	25,82
	Totale	25,82
334-7185653	Abbonamenti	100,00
	Totale	100,00


 Azienda certificata
 UNI EN ISO 9001:2008

Numero Contratto: 888000548388

Fattura n.: 7X03831353
periodo: Giugno - Luglio**RIEPILOGO COSTI**

Numero di telefono	Descrizione	Importo
334-7185654	Abbonamenti	100,00
	Totale	100,00
334-7185657	Abbonamenti	100,00
	Totale	100,00
334-7185661	Abbonamenti	100,00
	Totale	100,00

ALTRI SERVIZI OPZIONALI

Totale servizi Fax e Dati attivi(*) al 31/07/2013: 4
 (*)Vi confluiscono anche gli eventi di attivazione/cessazione per variazione servizio

SERVIZI OPZIONALI A BUNDLE**Alice Mobile Full**

Numero di telefono	Data attivazione	Data cessazione	Periodo di riferimento	Tipologia di bundle	Quantità spettante	Quantità fruita	Quantità residua
334-7185653	23/05/2009		Giugno	Pacchetti	20971520	402855	20568665
			Luglio	Pacchetti	20971520	490031	20481489
334-7185654	23/05/2009		Giugno	Pacchetti	20971520	550960	20420560
			Luglio	Pacchetti	20971520	1993618	18977902
334-7185657	23/05/2009		Giugno	Pacchetti	20971520	3189276	17772244
			Luglio	Pacchetti	20971520	8709051	12262469
334-7185661	23/05/2009		Giugno	Pacchetti	20971520	0	20971520
			Luglio	Pacchetti	20971520	0	20971520

Top Mobile 20

Numero di telefono	Data attivazione	Data cessazione	Periodo di riferimento	Tipologia di bundle	Quantità spettante	Quantità fruita	Quantità residua
334-6818523	08/10/2012		Giugno	Pacchetti	20971520	514648	20456872
			Luglio	Pacchetti	20971520	739851	20231669

Totale servizi Alice Mobile Full attivi(*) al 31/07/2013: 4
 Totale servizi Top Mobile 20 attivi(*) al 31/07/2013: 1
 (*)Vi confluiscono anche gli eventi di attivazione/cessazione per variazione servizio

SERVIZI OPZIONALI A BUNDLE PERIODI PRECEDENTI**Alice Mobile Full**

Numero di telefono	Periodo di riferimento	Tipologia di bundle	Quantità fruita periodi precedenti
334-7185654	Mag-Giu	Pacchetti	37

Top Mobile 20

Numero di telefono	Periodo di riferimento	Tipologia di bundle	Quantità fruita periodi precedenti
334-6818523	Giù-Giu	Pacchetti	329

RIEPILOGO PER CONTRATTO**SERVIZI OPZIONALI CONTRATTO**

No Soglia Dati Nazionale Sac

Data attivazione	Data cessazione
28/12/2011	



TAAD0A2000431700020004P03T02
 FDR_138M001001_4288 4/8



Informazioni e novità

Si ricordi che

ABILITAZIONI/DISABILITAZIONI DELLE SUE LINEE VERSO I SERVIZI A SOVRAPPREZZO

Per conoscere le informazioni sullo stato di abilitazione o disabilitazione ai numeri dei servizi a sovrapprezzo delle linee attive sul contratto, la invitiamo a consultare sul Web, all'interno dell'area Fatture e Report - Servizio eBill, nella sezione "Conto dal 03 bim 11", la nuova pagina sui "Numeri a sovrapprezzo" o chiamare il servizio di Assistenza Clienti se desidera darci altre disposizioni.

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Per ogni indicazione su come utilizziamo i Suoi dati personali e sui Suoi diritti, è disponibile, sui siti telecomitalia.it e tim.it, link "Privacy", oppure chiamando il 800 191 101, l'informativa da noi predisposta ai sensi dell'art. 13 del Codice Privacy (D Lgs. 196/03). In tale informativa potrà trovare ogni utile chiarimento sulle finalità del trattamento dei Suoi dati e sulle tipologie di soggetti ai quali sono comunicati, nonché sulle modalità di accesso ai dati che La riguardano e di esercizio degli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice Privacy, tra cui il diritto di revocare il consenso ad essere contattato per finalità commerciali.

TASSA DI CONCESSIONE GOVERNATIVA

La Tassa di Concessione Governativa (TCG), se addebitata, è dovuta all'Erario (art. 21 Tariffa D.P.R. 641/72). Il mancato/tardivo pagamento di questo Conto comporta l'obbligo per Telecom Italia di segnalare all'Amministrazione Finanziaria il mancato/tardivo pagamento della TCG (DM 4218 del 1991). Effettuata la predetta segnalazione (con scadenza 31 gennaio e 31 luglio per i bimestri compresi, rispettivamente, nel 1° e 2° semestre dell'anno precedente) Telecom Italia non è più titolata alla percezione di somme dovute a titolo di TCG, delle quali è stato omesso il pagamento. Pertanto, la tardiva corresponsione a Telecom Italia di tali somme non potrà sanare l'omesso versamento. Nel caso in cui Telecom Italia dovesse ricevere tardivamente somme riconducibili a omessi versamenti della TCG, tali somme saranno imputate a pagamento di eventuali crediti insoluti o restituite al Cliente.

RITARDATO/MANCATO PAGAMENTO DEI CONTI TELEFONICI

Il pagamento dei Conti telefonici deve essere effettuato per intero entro la data di scadenza del Conto e non può essere omesso, ritardato o corrisposto parzialmente per nessuna ragione, salvo il caso di eventuali contestazioni relative o comunque connesse agli importi oggetto del Conto da inviarsi entro la data di scadenza del Conto in contestazione. In caso di contestazione il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento, entro la data di scadenza del Conto, di tutti gli importi non oggetto della contestazione. Nell'ipotesi di ritardo nel pagamento dei Conti telefonici, il Cliente dovrà corrispondere a Telecom Italia, per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di scadenza indicata nel Conto, un'indennità di mora su base annua pari al 5% dell'importo non pagato, o pagato in ritardo, al netto dell'eventuale tassa di concessione governativa. Nelle ipotesi di ritardato/mancato pagamento, Telecom Italia avrà altresì diritto di sospendere il Servizio su tutte le linee del Contratto, per i servizi internazionali tramite operatore e per le telefonate in roaming internazionale (ivi incluse le linee con attiva un'offerta ricaricabile e con presente del Credito Residuo). Successivamente alla sospensione del Servizio, il cliente che voglia ottenerne il ripristino prima che il relativo Contratto sia risolto, sarà tenuto, ai sensi dell'art. 5.6.2 delle Condizioni Generali del Contratto Multibusiness a corrispondere a Telecom Italia, l'importo rimasto insoluto nonché, salvo diverse previsioni eventualmente riportate nelle singole offerte, i costi aggiuntivi sostenuti da Telecom Italia per la riattivazione del Servizio, pari a 11 Euro (iva esclusa), per ogni linea sospesa (ivi incluse le linee con attiva un'Offerta ricaricabile).

Il ritardato o il mancato adempimento anche parziale agli obblighi di pagamento suddetti darà facoltà a Telecom Italia di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. dandone comunicazione scritta al Cliente per mezzo di lettera raccomandata A.R. (art. 14 delle Condizioni Generali del Contratto Multibusiness) nonché di richiedere al Cliente un importo pari a 100 Euro a titolo di penale per ogni linea, salvo ed impregiudicato il maggior danno eventualmente subito da Telecom Italia.

RECLAMI

Eventuali reclami possono essere inoltrati al Numero Verde del Servizio MyCompany 800.191.101, o utilizzando altre modalità indicate da Telecom Italia che fornirà al Cliente una risposta entro 30 giorni solari dal loro ricevimento.

PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

A seguito di un reclamo con esito non soddisfacente per il cliente, è possibile avviare il tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, attivando la Procedura gratuita di Conciliazione Paritetica, istituita tra Telecom Italia e le principali Associazioni dei Consumatori. Le notizie utili sono reperibili sui siti di Telecom Italia - sezione "Info consumatori". E' comunque possibile scegliere di attivare la conciliazione presso i CORECOM o le Camere di Commercio (altro organismo di conciliazione previsto dalla predetta delibera) territorialmente competenti. Sul sito agcom.it sono reperibili le relative informazioni nonché l'elenco dei CORECOM.

SPESE DI SPEDIZIONE CONTO TELEFONICO

Le spese di spedizione postale del Conto telefonico sono addebitate al cliente.



Azienda certificata
UNI EN ISO 9001 2008

TAAD00A2000431700050004P03T02
11365 108001004296000 100300042056 10101

FDR_133N001001... 4296 5/8

In Primo Piano

LA QUALITA' DEI SERVIZI DI TELECOM ITALIA PER L'ANNO 2012

La tabella sottostante riporta i valori di qualità raggiunti da Telecom Italia nel 2012 per la fornitura dei servizi di comunicazioni mobili e personali. Se desidera trovare spiegazioni più approfondite sugli indicatori utilizzati e sulle rispettive misure la invitiamo a consultare la **Relazione 2012** nella sezione "per i Consumatori" del sito www.nuovaitaliana.it

Indicatori	Misure	Consuntivi
Tempo di rinnovo del credito	Percentile 95% del tempo di ricarica ¹	1,23 minuti
Reclami sugli addebiti	Servizio post-pagato Rapporto tra il numero dei reclami su addebiti in fattura ricevuti nel periodo di rilevazione e il numero delle fatture emesse nello stesso periodo	0,5 %
	Servizio pre-pagato Rapporto tra il numero dei reclami riguardanti addebiti su carte prepagate ricevuti nel periodo di rilevazione ed il numero medio di SIMUSIM attive nello stesso periodo	0,3 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito emessa nel periodo di rilevazione e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,1 %
Tempo di attivazione del servizio voce	Servizio pre-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura ¹	8,7 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	100 %
	Servizio post-pagato Percentile 95% del tempo di fornitura ¹	11,7 minuti
	Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	100 %
Accessibilità al servizio voce	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete GSM andate a buon fine	99,63 %
	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce, originate o terminate su rete UMTS andate a buon fine	99,61 %
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, di richieste di instaurazione di una connessione per traffico voce andate a buon fine (indicatore combinato GSM-UMTS)	99,62 %
Probabilità di mantenimento della connessione voce	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete GSM e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	98,86 %
	Percentuale delle connessioni voce instaurate con successo sulla rete UMTS e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione	99,51 %
	Percentuale, rilevata sulla totalità delle celle GSM e UMTS, delle connessioni voce instaurate con successo e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due utenti coinvolti nella conversazione (indicatore combinato GSM-UMTS)	99,01 %
Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	Percentuale di SMS presi in carico dal centro SMS rispetto alla totalità dei messaggi pervenuti al centro SMS	99,86 %
Accessibilità al servizio dati a commutazione di pacchetto su rete GSM	Percentuale di richieste di instaurazione di una connessione dati a pacchetto, originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine	98,63 %
Tempi di risposta alle chiamate al servizio di assistenza clienti 800.191.101	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	15 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	10 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	89,3 %

¹Per "Percentile 95%" si intende il tempo, misurato in ore o minuti, entro il quale il 95% delle richieste dei clienti è stato soddisfatto.

Per maggiori informazioni è a disposizione il numero gratuito di Assistenza Clienti 800.191.101.



TAAD0A2000431700030004P03T02
FDR_138N001001_4298 6/8



MISTO
Carta da foreste gestite
in maniera responsabile
FSC® C002683

