

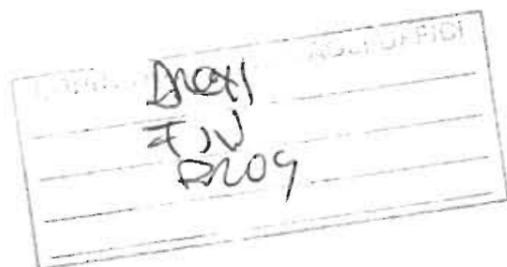
SI ATTESTA

Che la presente determinazione:

- è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno 3 NOV. 2011 per rimanervi per 15 giorni consecutivi a decorrere da domani (art. 8 del Regolamento Generale);
- è copia conforme all'originale.

Data 08 NOV. 2011

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)



Determinazione n. 218

del 08 NOV. 2011

OGGETTO: "ComNet-RA - Servizi di Trasporto della Community Network della Regione Abruzzo" - Procedura negoziata ex art. 57, comma 5, lett. b) D.Lgs. n. 163/2006 per l'affidamento dei servizi di connettività (CIG CIG2573270992 - CUP E99I11000040002) - Liquidazione fattura n. A2111-548288 del 13/08/2011 (prot. n. 3118 del 30/08/2011), fattura n. A2111-548289 del 13/08/2011 (prot. n. 3119 del 30/08/2011) e fattura n. A2111-614825 del 13/09/2011 (prot. n. 3577 del 29/09/2011) emesse dalla Società BT Italia spa

Il 08 NOV. 2011 in 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 21/07/2008 e successiva immissione in possesso nel relativo servizio giusta Deliberazione Direttoriale n. 672 del 03/11/2009, ha adottato la seguente Determinazione:

VISTA la Deliberazione n. 96 del 01/06/2011, con la quale si procedeva all'affidamento dei servizi di connettività ex art. 57 comma 5, lett. b) del D.Lgs. 163/2006 alla Società BT Italia spa, per un importo pari Euro 46.386,29 (quarantaseimilatrecentottantasei/29) IVA inclusa per un periodo di 12 (dodici) mesi;

VISTO il contratto per adesione stipulato in data 14/07/2011, tra l'ARIT e la suddetta Società aggiudicataria;

VISTE le fatture di seguito riportate, emesse da BT Italia spa - con sede legale a Milano in Via Tucidide n. 56, relative ai servizi di connettività forniti nei mesi di maggio, giugno, luglio e agosto 2011:

Fatture		Importo IVA inclusa	Protocollo		Allegato
N.	Data		N.	Data	
A2111-548288	13/08/2011	€ 9.118,68	3118	30/08/2011	"A"
A2111-548289	13/08/2011	€ 4.559,34	3119	30/08/2011	"B"
A2111-614825	13/09/2011	€ 4.559,34	3577	29/09/2011	"C"

TENUTO CONTO della nota di credito n. H139383 del 10/10/2011 di € 2.513,18 (duemilacinquecento tredici/18) IVA inclusa - prot. ARIT n. 3934 del 24/10/2011 - Allegato "D" rimessa dalla stessa società BT Italia spa a storno parziale delle fatture sopra elencate;

VISTO che nelle fatture appena citate è riportata la dicitura relativa alla cessione del credito a favore della società IFI ITALIA spa, Via Vittorio Pisani n. 19, Milano;

CONSIDERATO che nella fattura relativa al mese di settembre 2011 (prot. ARIT n. 3950 del 25/10/2011) BT Italia spa segnala che le fatture emesse nei mesi di agosto e settembre riportano per "errore di formattazione" la dicitura relativa alla cessione del credito che non bisogna tenere in considerazione;

RITENUTO di dover procedere alla liquidazione ed al pagamento delle succitate fatture per un importo totale di € 15.724,16 (quindicimilasettecentoventiquattro/16) relativamente ai servizi richiamati in oggetto per il periodo maggio-agosto 2011;

RISCONTRATA la regolarità delle fatture stesse;

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

VISTO il Regolamento dell'ARIT, approvato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 694 del 25/07/2001 e ss.mm.

DETERMINA

1. **di dichiarare** la premessa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento costituendone anche motivazione e presupposto;
2. **di liquidare e pagare** a BT Italia spa - con sede legale a Milano in Via Tucidide n. 56 la somma complessiva di € 15.724,16 (quindicimilasettecentoventiquattro/16) IVA inclusa, in riferimento alle fatture n. A2111-548288 del 13/08/2011, n. A2111-548289 del 13/08/2011 e n. A2111-614825 del 13/09/2011;
3. **di porre** quale riferimento contabile della spesa il capitolo 638 riportato in conto residui del Bilancio di Previsione 2011;
4. **di dare atto** che gli Allegati "A", "B", "C" e "D" costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)





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

deliberazione n. 218 del 08 NOV. 2011

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-548288
Codice Fattura	28137023
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/06/2011 al 30/06/2011
Scadenza	30/09/2011

Pagina 1 di 6

Intestatario

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



0001
RF1101F54C50010078 01 GE02
01224134 MXA69920000056
2 6 BC00S1352 H

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	05	7		
Prot. n. 3118		30/08/2011		

VISTO DI	Servizi	14
REGOLARITÀ	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: BNLIIT33R

BT Italia S.p.A.

Soggetta all'attività di direzione
e coordinamento di British Telecommunications plc
Sede legale in Milano, Via Ticinidea n.56
Capitale sociale di euro 74.998.568 interamente versato
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004
R.E.A. Milano 1488555

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-548288
Codice Fattura	28137023
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/06/2011 al 30/06/2011
Scadenza	30/09/2011

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 Ligo La Malta, 75/77 90146 Palermo

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-548288**
 Codice Fattura **28137023**
 Data di emissione **13/08/2011**
 Periodo **dal 01/06/2011 al 30/06/2011**
 Scadenza **30/09/2011**

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									
DENOMINAZIONE / SERVIZIO CUI SI RIFERISCE		BREVETI				INDICAZIONI OBBLIGATORIE					
Tempo di fornitura del servizio	Obbligatorio	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta è inferiore a 17 secondi	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di risposta è inferiore a 37 secondi	T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo consentitamente previsto	Orario per prendere gli ordini del Cliente al venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti	Capacità	
		70	100	45	70	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	
servizio diretto (ALL)											
NOTE		Nel presente resoconto si parla del tempo non dipendente da BT Italia per essere accolti dal cliente o da altri operatori. Gli orari segnalati sono relativi alla richiesta FINE. Per la chiamata T3 il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 19:00.									
Tempo di mantenimento per linea di accesso	Obbligatorio	Tasso di manutenzione:									
		70	70								
Servizio indiretto in modalità CPS											
NOTE		Il tempo di mantenimento per linea di accesso è riferito al numero di segnalazioni per linea in CPS.									
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione T1T è inferiore a 59 minuti	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione T2T è inferiore a 117 minuti	T3 = Tempo di riparazione previsto (standard specifico)	Percentuale di casi per cui il tempo di riparazione T1T2 è inferiore a 75 minuti	Orario per prendere gli ordini del Cliente al venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti	Capacità	
		59	117	5	75	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	M: 09:00 - 13:00 P: 13:30 - 19:00	
Servizi diretti (ULL)											
NOTE		L'orario di lavoro del tecnico per la segnalazione riguarda il tempo T1T e non T2T. 265 giorni lavorativi.									
Fallire contestate	Obbligatorio	percentuale di fallire contestate per servizio telefonico									
		70	70								
NOTE											
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	percentuale di fatture contestate per servizio telefonico									
		70	70								
NOTE											
Tempo di fornitura della Carta Pre Scelta	Obbligatorio	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura T1T è inferiore a 70 secondi	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura T2T è inferiore a 100 secondi								
		70	100								
NOTE											

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-548288**
 Codice Fattura **28137023**
 Data di emissione **13/08/2011**
 Periodo **dal 01/06/2011 al 30/06/2011**
 Scadenza **30/09/2011**

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.	2° SEM.	ANNO intero
Anno di riferimento		2010		Periodo di rilevazione dei dati		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 vbbi completati entro 4 termini 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 presa rispetto alla permanenza di ciascuna MR nel sensore dei tempi minimi di accesso nell'VR 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	13
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 delle fatturazioni	servizi post-pagati	rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconducibili fondatamente che generano un accredito degli importi ai clienti mediante un'altra fattura con rettifiche 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 a commutazione di circuito	percentuale di richieste di installazione di una connessione originate e terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. b);	%	99,7
S/A	Probabilità di mantenimento delle connessioni		servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate (annunciate con successo sulla rete GSM e 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 carrier 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 il/cha](http://www.globalservices.bt.com/AboutusDetailsAction.do?param=Record/about%20bt%20global%20services%20about%20bt%20global%20services%20all%20il%20chapter%20Key)



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

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-548288**
 Codice Fattura 28137023
 Data di emissione 13/08/2011
 Periodo dal 01/06/2011 al 30/06/2011
 Scadenza **30/09/2011**

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-000324/27 / Deliberazione del D.G. n. 96 del 01-06-2011

Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	7 598.90	20%
Totale (senza IVA)		7 598.90
IVA totale		1 519.78
Importo a pagare		9 118.68 EUR

803195
 CUSTOMER CARE

1 Euro = Lire 1936.27

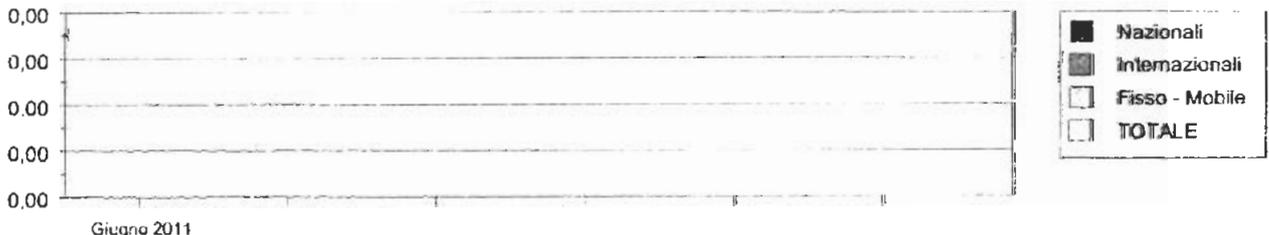
Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario



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

4%, 10%, 20%: 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 artl. 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



_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

WISTO DI
RECORRITA
ATIRAJC339



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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-548289
Codice Fattura	28138219
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	30/09/2011

Intestatario

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



0001
RF1101F54C50010078 01 GE02
01224134 MXA69920000059
3 5 000051352 H

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	05	7		
Prot. n.			3119	30/08/2011

VISTO DI	Servizi	M
REGOLARITÀ	Lavori	
	Domande	

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 bancario 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	A2011-548289
Codice Fattura	28138219
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	30/09/2011

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 419/07/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 ed 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 **A2011-548289**
 Codice Fattura **28138219**
 Data di emissione **13/08/2011**
 Periodo **dal 01/07/2011 al 31/07/2011**
 Scadenza **30/09/2011**

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		Geniale-dicembre 2010								
DENOMINAZIONE / SERVIZIO CUI SI		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
Tempo di fornitura dell'attacco iniziale	Obbligatorio	servizio diretto (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura T11 è minore o uguale a T11 (misura in giorni lavorativi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura T12 è minore o uguale a T2 (misura in giorni lavorativi)	T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico) (misura in giorni lavorativi)	Percentuale di casi nei cui allacciamenti è eseguito entro il tempo massimo naturalmente previsto (misura in %)	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)
		NOTE	T1 e T2 sono calcolati in base al servizio non dipendono da BT Italia (servizi realizzati dal cliente o da altri operatori). Gli orari segnalati sono relativi alla clientela BME. Per la clientela T11 e T12 gli orari sono riferiti al servizio dalle 09:00 alle 18:00.							
Tempo di mantenimento per linea di accesso	Obbligatorio	Servizi diretti (ULL)	Tasso di malfunzionamenti (misura in %)							
		Servizi indiretti in modalità CPS	Tasso di malfunzionamenti (misura in %)				Il numeratore si riferisce agli interventi di segnalazione giunti in CPS (misura in %)			
NOTE										
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Obbligatorio	Servizi diretti (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione T11 è minore o uguale a T11 (misura in ore lavorative)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione T12 è minore o uguale a T2 (misura in ore lavorative)	T3 = Tempo di riparazione naturalmente previsto (standard specifico) (misura in ore lavorative)	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione T12 è minore o uguale a T2 (misura in %)	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)
		Servizi indiretti in modalità CPS	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione T11 è minore o uguale a T11 (misura in ore lavorative)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione T12 è minore o uguale a T2 (misura in ore lavorative)	T3 = Tempo di riparazione naturalmente previsto (standard specifico) (misura in ore lavorative)	Percentuale di casi in cui il tempo di riparazione T11 è minore o uguale a T11 (misura in %)	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)
NOTE		L'orario di help desk tecnico per la segnalazione dei guasti è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.								
Fatture contabili	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	per centuale di fatture con errore di calcolo (misura in %)							
		NOTE								
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	per centuale di fatture con errore di calcolo (misura in %)							
		NOTE								
Tempo di fornitura della Carta Pre-Pagamento	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura T11 è minore o uguale a T11 (misura in giorni lavorativi)	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura T12 è minore o uguale a T2 (misura in giorni lavorativi)						
		NOTE								

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-543289
Codice Fattura	28138219
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	30/09/2011

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					
		Anno di riferimento:	2010	Periodo di rilevazione dei dati:	1° SEM. 2° SEM. ANNO intero		
				X			
F/c	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	87		
S/A	Tempo di risposta alle chiamate e 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 *R nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'NR 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 percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec.	sec %	18 88	
A	Reclami sugli addebiti	servizi post-pagati	Definizione: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo. NOTA: La percentuale di fatture uniche emesse per più tipologie di servizi è pari al 90% del totale delle fatture dei servizi mobili emesse	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 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 (independente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riacconto 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	servizi post-pagati	%	0,5	
S/A	Accessibilità ai servizi GSM	Definizione 1:	servizi voce e dati a commutazione di circuito	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione originate o terminate nella rete dell'operatore, andate a buon fine, valutate sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. b)	servizi voce e dati a commutazione di circuito	%	99,7
S/A	Probabilità di mantenimento della connessione		servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate terminate con successo sulla rete GSM e 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 o di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5 co 1 lett. b)	servizi voce	%	99,1
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS		servizi mobile 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)	servizi mobile SMS	%	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/Aboutus/DetailsAction.do?param/Record/about_bt_global_services_about_bt_global_services_all/#/chapterKey/4



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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-548289
Codice Fattura	28138219
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	30/09/2011

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-000324/27 / Deliberazione del D.G. n°96 del 01-06-2011

Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	3 799.45	20%
803195 CUSTOMER CARE		
Totale (senza IVA)	3 799.45	
IVA totale	759.89	
Importo a pagare	4 559.34	EUR

1 Euro = Lire 1936.27

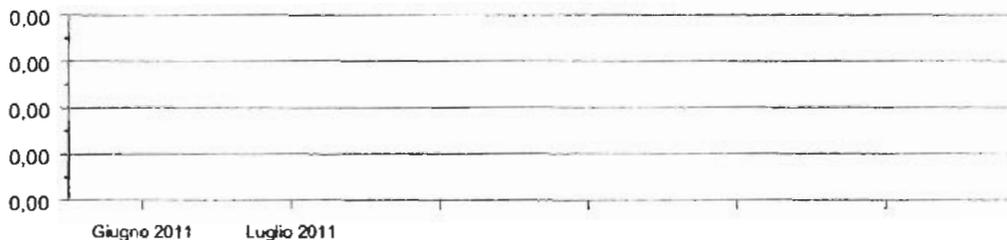
Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	<u> / </u>
	Lavori	<u> / </u>
	Fornitura	<u> / </u>

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

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



- Nazionali
- Internazionali
- Fisso - Mobile
- TOTALE



Service Client - Via Ugo La Malfa, 75/77 00146 Palermo

Pagina 1 di 6

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-614825
Codice Fattura	28444901
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	31/10/2011

Intestatario

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



0033
RF1102264E60010077 01 6E02
01226946 NXA7210400014
2 6 DC0051352 H

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. Ahuzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2011	03	5		29/09/2011
Prot. n. 3577				

VISTO DI	Servizi	M
REGOLARITÀ	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: 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	A2011-614825
Codice Fattura	28444901
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	31/10/2011

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 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 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 **A2011-614825**
 Codice Fattura **28444901**
 Data di emissione **13/09/2011**
 Periodo **dal 01/08/2011 al 31/08/2011**
 Scadenza **31/10/2011**

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								
CATEGORIA INDICATORE / SERVIZIO SUI SI	MISURE	INDICAZIONE OBLIGATORIE						P	M	
		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 il servizio (standard specificato)	Percentuale di casi per cui l'attesa per il servizio è superiore al 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
Tempo di fornitura dell'associazione sul cliente Obbligatorio	servizio diretto (ULL)	52	100	65	87	12:00 - 19:00	8:00 - 19:00	8:00 - 19:00	11:00 - 19:00	
	NOTE	Tutti dati sono calcolati al lordo dei clienti non disponibili da BT Italia (clienti speciali del cliente e da altri operatori). Gli orari applicati sono relativi alla dorsale SILE. Per la categoria "T3" gli orari sono relativi al venerdì dalle 9:00 alle 18:00.								
Tasso di malintenzionamento per linea di accesso Obbligatorio	Servizi diretti (ULL)	7%								
	Servizio indiretto in modalità CPS	7%								
NOTE	Il numero di richieste è riferito solo al numero di segnalazioni giunte in CPS.									
Tempo di riparazione dei malintenzionamenti Obbligatorio	Servizi diretti (ULL)	9,8	11,7	5	75	12:00 - 19:00				
	Servizio indiretto in modalità CPS	25,53	42,06	24	85	12:00 - 19:00				
NOTE	L'orario di lavoro del tecnico per la segnalazione dei guasti è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.									
Fattura contrattata Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	0,86%								
	NOTE									
Accuratezza nella fatturazione Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	0,20%								
	NOTE									
Tempo di fornitura della Carta di Servizio Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	62	68							
	NOTE									

La Vostra Fattura

Numero Fattura A2011-514825
Codice Fattura 28444901
Data di emissione 13/09/2011
Periodo dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza 31/10/2011

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.	
Anno di riferimento:		2010		2° SEM.	
		Periodo di rilevazione dei dati:		ANNO intero	X
Per	Denominazione indicativa	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempo di attivazione del servizio	servizi post-pagati	percentile 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	servizi post-pagati	Media pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	35
		servizi post-pagati	tempo medio di risposta alle chiamate entranti percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 sec	sec	18
A	Riduzione sugli addebiti	servizi post-pagati	Definizione: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo IVA. La percentuale di fatture anche emesse per più tipologie di servizi è pari al 93% 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) 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 (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riacconto degli importi ai clienti mediante un'altra fattura con verifica ed una nota di credito emesse 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 e comunicazioni di circuito	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione (originale o terminata nella rete dell'operatore) andata a buon fine, risultate 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 terminate con successo sulla rete GSM e sulla rete UITS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante o del chiamato o uno dei terminali, risultate 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 da SCSO rispetto a quelli inviati dall'utente, valutato 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+it+chapter+Kev/4>



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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-614825
Codice Fattura	28444901
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	31/10/2011

Codice Cliente

00216158

Intestatario

ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA TELEMATICA
 VIA NAPOLI n. 4
 64013 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-000324/27 / Deliberazione del D.G. n. 96 del 01-06-2011

Servizi Fatturati

	IMPORITO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	3 799.45	20%
Totale (senza IVA)	3 799.45	
IVA totale	759.89	
Importo a pagare	4 559.34	EUR

803195

CUSTOMER CARE

1 Euro = Lire 1936.27

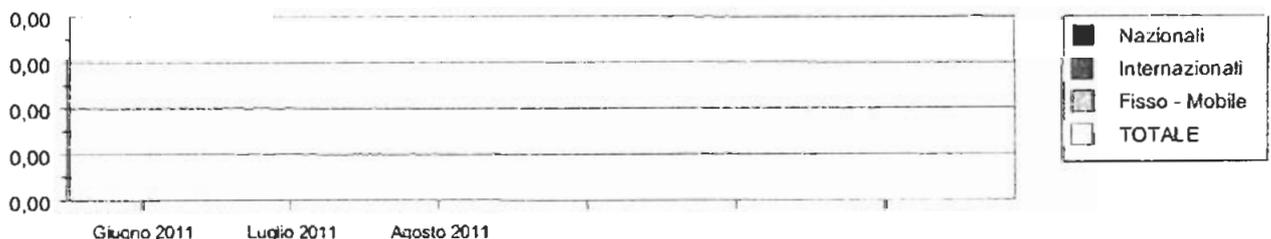
Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	14
	Lavori	
	Fornitura	

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

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



"D"



Via Tucidide, 56 T 7-20134 Milano (MI)



0006
 RF110241247001000E 01 MI02
 01183177 MDA28678000009
 1 2 DC00S1352 M

Intestatario
 ARIT AGENZIA REGIONALE INFORMATICA
 TELEMATICA
 VIA NAPOLI n. 4
 64019 TORTORETO LIDO (TE)
 C.F./P.IVA: 91022630676

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



Siof	Numero Ordine	NOTA CREDITO	
Condizioni di pagamento		Numero	H139383
A PAREGGIO NS. FAITURE MEZZO B.N.L.		Data di emissione	10/10/2011
Conto Corrente Postale/Coordinate Bancarie		Scadenza	10/10/2011
Intestazione	ABI	CAB	C/C
BNL Spa AG.4300 Milano CIN:P	01005	01600	39039
IBAN: IT68P0100501600000000039039			
BIC-SWIFT:BNLIITRR			
		Codice Cliente	00216158

Descrizione	Importo	Aliquota
OFFERTA ITLDGI-S-000324/27 Servizio AlbiIP derivazione VPN		
STORNO CANONI PER DOPPIA FATTURAZIONE SEDE DI TORTORETO LIDO COMPETENZA STORNO DAL 01/06/2011 AL 01/10/2011 RIF.FATTURE:		
Fattura del 13-08-2011 - A2011-548288	-1.047,16	20%
Fattura del 13-08-2011 - A2011-548289	-523,58	20%
Fattura del 13-09-2011 - A2011-614925	-523,58	20%

IMPONIBILE -2.094,32 EUR
 IVA -418,86 EUR
TOTALE -2.513,18 EUR

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fase	Arrivo
2011	01	13		
Prot. n. 3934		24/10/2011		

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	/
	Lavori	/
	Fornitura	/

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 PD10 0501 6000 0000 0039 039 - BIC-SWIFT: BNLIITRR

BT Italia S.p.A.
 Società con unico socio, 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 1483555

