

SI ATTESTA

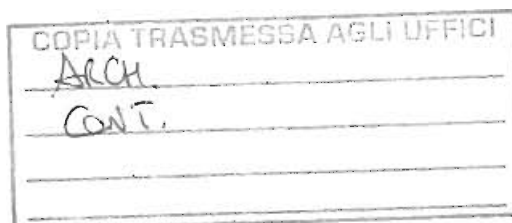
Che la presente determinazione:

- è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno 21 FEB. 2012 per rimanervi per 15 giorni consecutivi a decorrere da domani (art. 8 del Regolamento Generale);
- è copia conforme all'originale.

Data 21 FEB. 2012

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO

(Dott.ssa Lucia Del Grosso)



Determinazione n. 40

del 21 FEB. 2012

Oggetto: Fornitura del servizio di accesso ad internet in modalità HDSL 8Mb/s / Liquidazione delle fatture emesse da BT Italia S.p.A. per i canoni di Agosto, Settembre, Ottobre, Novembre, Dicembre 2011.

Il giorno 21 FEB. 2012 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:

**VISTA** la Deliberazione n. 79 del 03.08.2010 con cui è stato disposto il rinnovo della fornitura del servizio di accesso ad internet in modalità HDSL 8Mb/s alla BT Italia S.p.A., con sede legale a Milano in Via Tucidide n. 56, per la durata di 24 mesi decorrenti dal 03/08/2010, data di sottoscrizione offerta commerciale BT;

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

**VISTA** la Determinazione n. 173 del 08/09/2011 che aveva disposto la liquidazione ed il pagamento a IFITALIA S.p.A. della fattura n. A2011-526937 del 13/08/2011 (canone agosto 2011) secondo l'erronea indicazione contenuta nella fattura stessa;

**DATO ATTO** che nelle successive fatture la Società BT Italia S.p.A. ha segnalato l'errore della cessione del credito confermando la consueta modalità di pagamento precedentemente concordata;

**RITENUTO** pertanto di dover annullare la suddetta determinazione;

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

- o n. A2011-526937 del 13.08.2011, periodo 01.07.2011-31.07.2011, (prot. ARIT n. 3120/03/5 del 30.08.2011) per un importo di euro 600,00 (seicento/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Agosto 2011 (Allegato "A");
- o n. A2011-593863 del 13.09.2011, periodo 01.08.2011-31.08.2011, (prot. ARIT n. 3687/03/5 del 05.10.2011) per un importo di euro 600,00 (seicento/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Settembre 2011 (Allegato "B");

- o n. A2011-658667 del 13.10.2011, periodo 01.09.2011-30.09.2011, (prot. ARIT n. 3948/03/5 del 25.10.2011) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Ottobre 2011 (Allegato "C");
- o n. A2011-725042 del 13.11.2011, periodo 01.10.2011-31.10.2011, (prot. ARIT n. 4614/03/5 del 02.12.2011) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Novembre 2011 (Allegato "D");
- o n. A2011-526937 del 13.12.2011, periodo 01.11.2011-30.11.2011, (prot. ARIT n. 9/03/5 del 03.01.2012) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Dicembre 2011 (Allegato "E");

**RITENUTO** di dover impegnare la somma di € 2.415,00 (duemilaquattrocentoquindici/00) sul capitolo 895 riportato in conto residui del Bilancio del corrente anno, relativa ai canoni di Settembre, Ottobre, Novembre e Dicembre 2011;

**RISCONTRATA** la regolarità della fattura di cui al punto precedente;

**RISCONTRATA** la regolare esecuzione del servizio reso;

**RITENUTO** di dover procedere alla liquidazione della fattura;

**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.;

#### **D E TERMINA**

1. **di dichiarare** la premessa forma parte integrante e sostanziale del presente provvedimento costituendone anche motivazione e presupposto;
2. **di impegnare** la somma di € 2.415,00 (duemilaquattrocentoquindici/00) sul capitolo 895 riportato in conto residui del Bilancio del corrente anno, relativa ai canoni di Settembre, Ottobre, Novembre e Dicembre 2011;
3. **di liquidare e pagare** le fatture:
  - o n. A2011-526937 del 13.08.2011, periodo 01.07.2011-31.07.2011, (prot. ARIT n. 3120/03/5 del 30.08.2011) per un importo di euro 600,00 (seicento/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Agosto 2011 (Allegato "A");
  - o n. A2011-593863 del 13.09.2011, periodo 01.08.2011-31.08.2011, (prot. ARIT n. 3687/03/5 del 05.10.2011) per un importo di euro 600,00 (seicento/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Settembre 2011 (Allegato "B");
  - o n. A2011-658667 del 13.10.2011, periodo 01.09.2011-30.09.2011, (prot. ARIT n. 3948/03/5 del 25.10.2011) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Ottobre 2011 (Allegato "C");
  - o n. A2011-725042 del 13.11.2011, periodo 01.10.2011-31.10.2011, (prot. ARIT n. 4614/03/5 del 02.12.2011) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Novembre 2011 (Allegato "D");
  - o n. A2011-526937 del 13.12.2011, periodo 01.11.2011-30.11.2011, (prot. ARIT n. 9/03/5 del 03.01.2012) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, emessa dalla società BT Italia S.p.A. per il canone di Dicembre 2011 (Allegato "E");
4. **di porre** quale riferimento contabile della spesa i capitoli:

- o 893 "Spese per progetto Grandi eventi sportivi" riportato in conto residui del Bilancio del corrente anno per la somma di € 600,00 relativa al canone di Agosto 2011;
  - o 895 riportato in conto residui del Bilancio del corrente anno per la somma di € 2.415,00 relativa ai canoni di Settembre, Ottobre, Novembre e Dicembre 2011;
5. **di dare atto** che gli allegati "A", "B", "C", "D" ed "E" costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

**IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO**  
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)





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

AUEGATO 4 A

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-526937
Codice Fattura	28132371
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

Intestatario

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



0036  
RF1101F54720010039 01 GE02  
01224131 MXA69917005002  
1 8 DC0851352 1

ARIT - AGENZIA REGIONALE PER INFORMATICA E  
TELEMATICA  
VIA NAPOLI,4  
64018 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2011	03	5		
Prov. n.			3120	
			30/08/2011	

DI	Servi	
NTA	Lavo	
	Forn	

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 Ticinide n.56  
Capitale sociale di euro 74.998.588 interamente versato  
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004  
R.E.A. Milano 1488555

## La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-526937
Codice Fattura	28132371
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

### Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 6

## Ulteriori Informazioni

### Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

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

#### RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

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

#### RITARDATO PAGAMENTO

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

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

#### MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

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

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

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

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi entro non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, e 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](http://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 [modifiche@bt.com](mailto:modifiche@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](http://www.globalservices.bt.com).



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

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-526937**  
 Codice Fattura **28132371**  
 Data di emissione **13/08/2011**  
 Periodo dal **01/07/2011** al **31/07/2011**  
 Scadenza **12/09/2011**

Codice Cliente

**00216158**

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

OPERATORE		BT ITALIA S.P.A.								
PERIODO DI RIFERIMENTO DEI		Gennaio-dicembre 2010								
DEMONSTRATORE / SERVIZIO CUI SI		MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE				
Tempo di fornitura dell'indicatore iniziale	Obbligatorio	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T2	T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (appuntamenti)	
		[giorni e giorni lavorativi]	[giorni e giorni lavorativi]	[giorni e giorni lavorativi]	[%]	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	[%]	
servizio diretto (ULL)		65	109	45	87					
NOTE		Tutti i dati sono calcolati al netto dei trasferimenti dipendenti da BT Italia, prendi causa di clienti o da altri operatori. Gli orari segnalati sono relativi alla clientela SILE. Per la clientela TSP gli orari sono: dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00.								
Tempo di manutenzione per linea di accesso	Obbligatorio	Servizi diretti (ULL)	Tasso di realizzazione							
		[%]	14							
Tempo di riparazione del malfunzionamento	Obbligatorio	Servizi indiretti in modalità CPS	Tasso di realizzazione						Il numero di guasti per il numero di segnalazioni guasti in CPS	
		[%]	997							
NOTE										
Tempo di riparazione del malfunzionamento	Obbligatorio	Servizi diretti (ULL)	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è T3	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (appuntamenti)
		[giorni e ore lavorative]	[giorni e ore lavorative]	[giorni e ore lavorative]	[%]	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	[%]	
		5.9	11.7	5	79					
Tempo di riparazione del malfunzionamento	Obbligatorio	Servizi indiretti in modalità CPS	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di riparazione è T2	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è T3	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (appuntamenti)
		[giorni e ore lavorative]	[giorni e ore lavorative]	[giorni e ore lavorative]	[%]	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	M: 8.00 - 18.00 P: 13.00 - 18.00	[%]	
		25.53	42.09	24	85					
NOTE		L'orario di help desk tecnico per la segnalazione dei guasti è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.								
Fatture contestate	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate per cui l'addebito ha avanzato nei termini contrattuali							
		[%]	0.95%							
NOTE										
Accuratezza della fatturazione	Obbligatorio	(servizi diretti ed indiretti)	percentuale di fatture contestate che sono risultate errate							
		[%]	0.95%							
NOTE										
Tempo di fornitura della Carrier Pre-Selection	Obbligatorio	(servizi indiretti in CPS)	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T1	T2 = Tempo per cui nel 95% dei casi si ha che il tempo di fornitura è T2						
		[giorni e giorni lavorativi]	[giorni e giorni lavorativi]							
		12	13							
NOTE										



# La Vostra Fattura

**Numero Fattura** A2011-526937  
**Codice Fattura** 28132371  
**Data di emissione** 13/08/2011  
**Periodo** dal 01/07/2011 al 31/07/2011  
**Scadenza** 12/09/2011

Pagina 4 di 6

## Codice Cliente

00216158

Ai sensi della delibera 104/05/CSP, La 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. 5, 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:		
Per.	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	Misura	Unità di misura	Valore rilevato	
S/A	Tempo di attivazione del servizio	servizi post-pagati	percentuale 95% del tempo di fornitura percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	ore	4.1	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore	servizi post-pagati	Definizione 1: tempo minimo di risposta per accedere alla opzione "operatore umano".	Media pesata rispetto alla permanenza di ciascun A/R nel semestre, dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	25
			Definizione 2: tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	18
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 MOFA. La percentuale di fatture anche emesse per più tipologie di servizi è pari al 50% del totale delle fatture dei servizi mobili emesse	rapporto tra numero dei reclami (in forma scritta o in altra forma tracciabile riconoscibile 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	Definizione: rapporto tra numero di fatture (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconducibili fondato che generano un riacconto degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica ed una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0.5	
S/A	Accessibilità al servizio GSM	servizi voce e dati a commutazione di circuito	Definizione 1:	percentuale di richieste di instaurazione di una connessione originata e terminata 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 della connessione	servizi voce	Definizione 2:	percentuale delle connessioni instaurate automaticamente con successo sulla rete GSM e sulla rete UMTS e passate su quella GSM rilevate sulla propria rete a terminata dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta del chiamante e del chiamato, di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett. b)	%	99.1
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	servizi mobil SMS	Definizione 3:	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dai 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#/chapter/Key/4](http://www.globalservices.bt.com/AboutusDetailsAction.do?param:Record/about_bt_global_services_about_bt_global_services_all#/chapter/Key/4)



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

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-526937
Codice Fattura	28132371
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
Scadenza	12/09/2011

### Codice Cliente

00216158

### Intestatario

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

### Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono: Euro 0,00  
 Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000227/3 / ITLDGI-S-000227/3

### Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	500.00	20%
<b>Totale (senza IVA)</b>		<b>500.00</b>
<b>IVA totale</b>		<b>100.00</b>
<b>Importo a pagare</b>		<b>600.00 EUR</b>

**803195**  
 CUSTOMER CARE

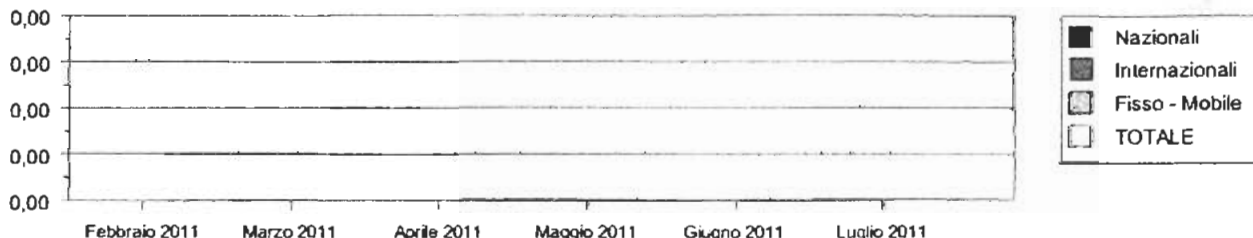
1 Euro = Lire 1936.27

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 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



BT

1997

1997

1997

1997

1997

1997

1997

1997

1997

1997

1997

1997





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

**I Vostri Servizi - Dettaglio**

<b>Numero Fattura</b>	<b>A2011-526937</b>
Codice Fattura	28132371
Data di emissione	13/08/2011
Periodo	dal 01/07/2011 al 31/07/2011
<b>Scadenza</b>	<b>12/09/2011</b>

**Codice Cliente**

**00216158**

**BT Internet Access**

Utenza: 00216158A0020001  
 Cliente: - SEDE DI TORTORETO  
 Indirizzo: VIA NAPOLI,4 TE TORTORETO LIDO  
 Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000227/3/ITLDGI-S-000227/3  
 Offerta/Listino: Listino Albanet dal 16/09/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone mensile Accesso Direct SHDSL CIR 4M	01/08/2011	31/08/2011	1	265.20		20%
Canone mensile Albanet Business 11/04 CIR 4M	01/08/2011	31/08/2011	1	234.80		20%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>				<b>Euro</b>		<b>500.00</b>
Importo del servizio relativo alla sede				<b>Euro</b>		<b>500.00</b>

**Importo Totale relativo al servizio** **Euro 500.00**

**Riepilogo importi per tutti i servizi**

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT Internet Access	500.00

**Importo Totale** **500.00**



AUEGASO u B G



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa 75/77 00146 Roma

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-593863
Codice Fattura	28450537
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

Intestatario

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



0036  
RF1102264A50010044 01 GE02  
01226889 MXA72050004792  
2 8 DC0051352 I

ARIT - AGENZIA REGIONALE PER INFORMATICA E  
TELEMATICA  
VIA NAPOLI,4  
64018 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2011	03	5		
Prod. n.		3687	05/10/2011	

VISTO DI REGOLARITA'	Servizi	<u>                    </u>
	Lavori	<u>                    </u>
	Fornitura	<u>                    </u>

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 Ticinide n.56  
Capitale sociale di euro 74.998.588 interamente versato  
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004  
R.E.A. Milano 1488555

## La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-593863
Codice Fattura	28450537
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

### Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 6

## Ulteriori Informazioni

### Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

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

#### **RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE**

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

#### **RITARDATO PAGAMENTO**

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

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

#### **MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**

Il CLIENTE avrà la facoltà di proporre reclamo relativamente alla fattura che intende contestare mediante notifica scritta a BT ITALIA al seguente indirizzo: BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La 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](http://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](mailto: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](http://www.globalservices.bt.com).



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 80146 Palermo

# La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-593863**  
 Codice Fattura **28450537**  
 Data di emissione **13/09/2011**  
 Periodo **dal 01/08/2011 al 31/08/2011**  
 Scadenza **13/10/2011**

**Codice Cliente**  
**00216158**

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

OPERATORE		BT ITALIA S.P.A.							
PERIODO DI RILEVAZIONE DEI		Gennaio-dicembre 2010							
TEMPI DI FORNITURA DELL'ATTIVAZIONE INIZIALE	DEMON. INDICATORE / SERVIZIO CUI SI RIFERISCE	MISURE				INDICAZIONI OBBLIGATORIE			
		T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura è inferiore a T1 (misura in giorni lavorativi)	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura è inferiore a T2 (misura in giorni lavorativi)	T3 = Tempo di allacciamento previsto (standard specifico) (misura in giorni lavorativi)	Percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto	Orario per prendere gli ordini dal Lunedì al Venerdì	Orario per prendere gli ordini il sabato	Orario per prendere gli ordini la domenica	Accuratezza negli appuntamenti (appuntamenti)
Tempo di fornitura dell'attivazione iniziale	servizio diretto (ALL)	69	109	45	74%	M: 9:00 - 19:00 P: 13:00 - 20:00	M: 9:00 - 13:00 P: 13:00 - 20:00	M: 9:00 - 13:00 P: 13:00 - 20:00	90%
	NOTE	Tutti i calcoli sono calcolati al netto dei ritardi non dipendenti da BT Italia; Sono calcolati dal tempo di arrivo dell'operatore. Gli orari segnalati sono relativi alle rilevazioni SAE. Per la classifica T3 si sono presi in considerazione i servizi di rete 9-20 alle 14.00.							
Tempo di mantenimento per linea di servizio	servizi diretti (ALL)	Tasso di mantenimento 74%							
	servizio instruito in modalità CPS	Tasso di mantenimento 79%							
Tempo di riparazioni dei guasti/interferenze	servizi diretti (ALL)	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione è inferiore a T1 (misura in ore lavorative)	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione è inferiore a T2 (misura in ore lavorative)	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) (misura in ore lavorative)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore a T3	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)
	servizio instruito in modalità CPS	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione è inferiore a T1 (misura in ore lavorative)	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di riparazione è inferiore a T2 (misura in ore lavorative)	T3 = Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico) (misura in ore lavorative)	Percentuale dei casi in cui il tempo di riparazione è inferiore a T3	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)
Fatture contestate	(servizi diretti ed indiretti)	per: errore di fatturazione per cui l'importo ha scarsezza del contante 74% (0,00%)							
	NOTE								
Accuratezza della fatturazione	(servizi diretti ed indiretti)	per: errore di fatturazione contestate che sono risultate errate 74% (0,00%)							
	NOTE								
Tempo di fornitura della Carta Pre-Pagamento	servizi indiretti in CPS	T1 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura è inferiore a T1 (misura in giorni lavorativi)	T2 = Tempo per cui nel 90% dei casi si ha che il tempo di fornitura è inferiore a T2 (misura in giorni lavorativi)						
	NOTE								



## La Vostra Fattura

**Numero Fattura** A2011-593863  
**Codice Fattura** 28450537  
**Data di emissione** 13/09/2011  
**Periodo** dal 01/08/2011 al 31/08/2011  
**Scadenza** 13/10/2011

### Codice Cliente

00216158

Pagina 4 di 6

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

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

OPERATORE		BT ITALIA		1° SEM		
		Anno di riferimento	2010	Periodo di rilevazione dei dati	2° SEM	
					ANNO intero	X
Per	Denominazione indicatore	servizi cui si applica	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	%	97	
S/A	Tempo di risposta alle chiamate a servizi di assistenza clienti dell'operatore	Definizione 1: tempo minimo di navigazione per accedere alla opzione "operatore umano".	Media pesata rispetto alla permanenza di ciascun IVR nel semestre dei tempi minimi di accesso nell'IVR alla scelta "operatore umano"	sec	25	
		Definizione 2: tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione, da parte dell'utente, della scelta che consente di parlare con l'operatore umano	tempo medio di risposta alle chiamate entranti	sec	18	
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 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 riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica ed una nota di credito emessa nel periodo considerato ed il numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	0,5	
S/A	Accessibilità al servizio GSM	servizi voce e dati e comunicazioni di circuito	Definizione 1: percentuale di richieste di insaturazione di una connessione originale o 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 della connessione	servizi voce	percentuale delle connessioni instaurate terminate con successo sulla rete GSM e sulla rete UNITE e passate su quella GSM rimasta sulla propria rete e terminate dopo l'instaurazione della chiamata su esplicita richiesta dell'abbonato o del chiamante di uno dei terminali, valutata sulla base di quanto previsto dall'art. 5, co 1, lett b)	%	99,1	
S/A	Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS	servizi mobili SMS	percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal SMSC rispetto a quelli emessi 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/Aboutus/DetailsAction.do?param=Record/about\\_bt\\_global\\_services\\_about\\_bt\\_global\\_services\\_all\\_t/checkboxerKey/4](http://www.globalservices.bt.com/Aboutus/DetailsAction.do?param=Record/about_bt_global_services_about_bt_global_services_all_t/checkboxerKey/4)





Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 50146 Palermo

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-593863
Codice Fattura	28450537
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

### Codice Cliente

00216158

### Intestatario

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

### Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono:

Euro

0.00

Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000227/3 /ITLDGI-S-000227/3

### Servizi Fatturati

	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	500.00	20%
<b>803195</b> CUSTOMER CARE		
<b>Totale (senza IVA)</b>	<b>500.00</b>	
<b>IVA totale</b>	<b>100.00</b>	
<b>Importo a pagare</b>	<b>600.00</b>	<b>EUR</b>

1 Euro = Lire 1936.27

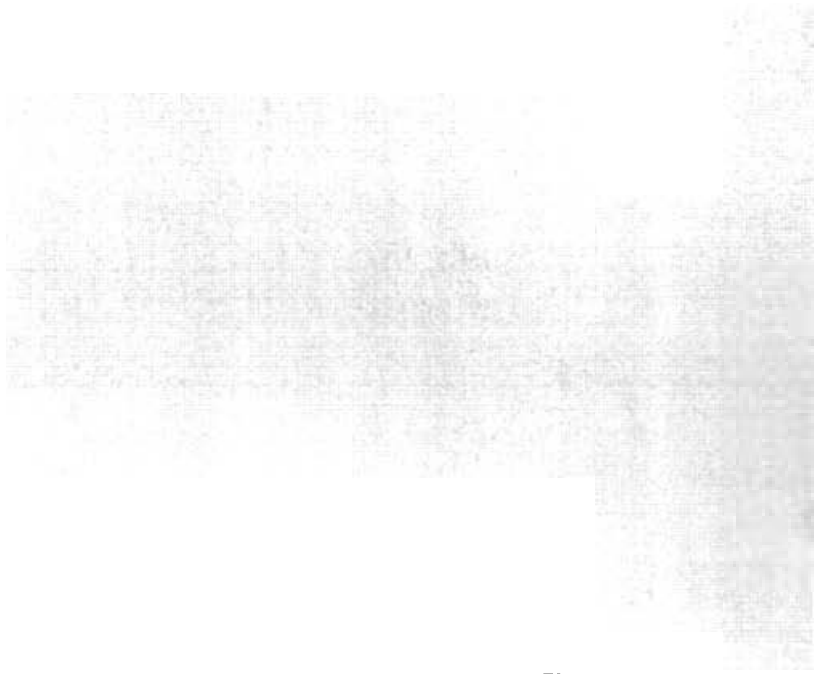
Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

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 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







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

Pagina 1 di 2

## I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura	A2011-593863
Codice Fattura	28450537
Data di emissione	13/09/2011
Periodo	dal 01/08/2011 al 31/08/2011
Scadenza	13/10/2011

### Codice Cliente

00216158

## BT Internet Access

Utenza: 00216158A0020001

Cliente: - SEDE DI TORTORETO

Indirizzo: VIA NAPOLI,4 TE TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000227/3/ITLDGI-S-000227/3

Offerta/Listino: Listino Albanet dal 16/09/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone mensile Accesso Direct SHDSL CIR 4M	01/09/2011	30/09/2011	1	265.20		20%
Canone mensile Albanet Business 11/04 CIR 4M	01/09/2011	30/09/2011	1	234.80		20%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>					<b>Euro</b>	<b>500.00</b>
<b>Importo del servizio relativo alla sede</b>					<b>Euro</b>	<b>500.00</b>

Importo Totale relativo al servizio

Euro

500.00

## Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT Internet Access	500.00

Importo Totale

500.00





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

ARRECATO C<sup>4</sup>

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2011-658667
Codice Fattura	28742350
Data di emissione	13/10/2011
Periodo	dal 01/09/2011 al 30/09/2011
Scadenza	12/11/2011

Intestatario

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



0011  
RF1102429230010052 01 GE02  
01230561 MxA7489500036  
1 6 DC00S1352 H

ARIT - AGENZIA REGIONALE PER INFORMATICA E  
TELEMATICA  
VIA NAPOLI,4  
64018 TORTORETO LIDO TE



Codice Cliente

00216158

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

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

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

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fisc.	Arrivo
2011	03	S		
Prot. n. 3948		25/10/2011		

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

BT Italia S.p.A.  
Soggetta all'attività di direzione  
o 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 A2011-658667  
Codice Fattura 28742350  
Data di emissione 13/10/2011  
Periodo dal 01/09/2011 al 30/09/2011  
Scadenza 12/11/2011

### Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 4

## Ulteriori Informazioni

### Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

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

### RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

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

### RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardo 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 omissivo 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, e 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](http://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 [modifiche@bt.com](mailto:modifiche@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](http://www.globalservices.bt.com).





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

# La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-658667**  
 Codice Fattura **28742350**  
 Data di emissione **13/10/2011**  
 Periodo dal **01/09/2011** al **30/09/2011**  
 Scadenza **12/11/2011**

## Codice Cliente

**00216158**

Pagina 3 di 4

### Intestatario

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

### Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono:

Euro **0,00**

Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: **ITLDGI-S-000227/3 / ITLDGI-S-000227/3**

### Servizi Fatturati

Servizi Dati	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Importo a pagare</b>		<b>605.00 EUR</b>

1 Euro = Lire 1936.27

// pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

Imposta di bollo, se dovuta, assolla in modo virtuale (Aut. Ag. Enr. 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 asscita a monie - 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





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

## I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura A2011-659667  
Codice Fattura 28742350  
Data di emissione 13/10/2011  
Periodo dal 01/09/2011 al 30/09/2011  
Scadenza 12/11/2011

### Codice Cliente

00216158

Pagina 1 di 2

## BT Internet Access

Utenza: 00216158A0020001  
Cliente: - SEDE DI TORTORETO  
Indirizzo: VIA NAPOLI,4 TE TORTORETO LIDO  
Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000227/3/ITLDGI-S-000227/3  
Offerta/Listino: Listino Albanet dal 16/09/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone mensile Accesso Direct SHDSL CIR 4M	01/10/2011	31/10/2011	1	265.20		21%
Canone mensile Albanet Business 11/04 CIR 4M	01/10/2011	31/10/2011	1	234.80		21%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>				<b>Euro</b>		<b>500.00</b>
<b>Importo del servizio relativo alla sede</b>				<b>Euro</b>		<b>500.00</b>

**Importo Totale relativo al servizio**

**Euro 500.00**

## Riepilogo Importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT Internet Access	500.00

**Importo Totale**

**500.00**

10/10/2017

10/10/2017



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 7/577 10146 Palermo

Pagina 1 di 4

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-725042**  
 Codice Fattura **28969745**  
 Data di emissione **13/11/2011**  
 Periodo dal **01/10/2011** al **31/10/2011**  
 Scadenza **13/12/2011**



0001  
 RF1102568BA0010054 02 GEO2  
 01234314 MXR23543000155  
 1 6 DC00S1352 H

**Intestatario**

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

**ARIT - AGENZIA REGIONALE PER INFORMATICA E  
 TELEMATICA  
 VIA NAPOLI,4  
 64018 TORTORETO LIDO TE**

||||| ||||| | || ||||| ||

**Codice Cliente**

00216158

**Comunicazione ai Clienti**

**BT INFORMA**

Gentile Cliente,

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

**INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

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

VISTO DI  
 REGOLARITÀ  
 Servizi Lavori Fornitura  
*Lu*

ARIT - Abruzzo  
 Anno 2011 Titolo 03 Classe 5 Arrivo  
 4514 02/12/2011

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

BT Italia S.p.A.  
 Soggetta all'attività di direzione  
 e coordinamento di British Telecommunications plc  
 Sede legale in Milano, Via Ticcinella n.56  
 Capitale sociale di euro 748.998.588 interamente versato  
 Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004  
 R.E.A. Milano 1488555

## La Vostra Fattura

Numero Fattura A2011-725042  
Codice Fattura 28969745  
Data di emissione 13/11/2011  
Periodo dal 01/10/2011 al 31/10/2011  
Scadenza 13/12/2011

### Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 4

## Ulteriori Informazioni

### Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

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

### RATEIZZAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

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

### RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardo 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 ottenuto 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 omissivo 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 art.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, ed inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: [195@bt.com](mailto: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](http://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 [modifiche@bt.com](mailto:modifiche@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](http://www.globalservices.bt.com).





Servizio Clienti - Via Ugo La Mura, 75/77 90145 Palermo

# La Vostra Fattura

**Numero Fattura:** A2011-725042  
**Codice Fattura:** 28969745  
**Data di emissione:** 13/11/2011  
**Periodo:** dal 01/10/2011 al 31/10/2011  
**Scadenza:** 13/12/2011

Pagina 3 di 4

## Codice Cliente

00216158

### Intestatario

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

### Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono:

Euro 0.00

Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: ITLDGI-S-000227/3 / ITLDGI-S-000227/3

### Servizi Fatturati

Servizi Dati	IMPORTO	Aliquota/ Rit. IVA
IIVA totale	500.00	
<b>Importo a pagare</b>	<b>605.00</b>	<b>EUR</b>

**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 art. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex art. 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

10/10/2010  
10/10/2010  
10/10/2010





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

## I Vostri Servizi - Dettaglio

**Numero Fattura** A2011-725042  
**Codice Fattura** 28969745  
**Data di emissione** 13/11/2011  
**Periodo** dal 01/10/2011 al 31/10/2011  
**Scadenza** 13/12/2011

**Codice Cliente**

00216158

Pagina 1 di 2

### BT Internet Access

**Utenza:** 00216158A0020001  
**Cliente:** - SEDE DI TORTORETO  
**Indirizzo:** VIA NAPOLI,4 TE TORTORETO LIDO  
**Offerta commerciale/Ordine d'acquisto:** ITLDGI-S-000227/3/ITLDGI-S-000227/3  
**Offerta/Listino:** Listino Albanet dal 16/09/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone mensile Accesso Direct						
SHDSL CIR 4M	01/11/2011	30/11/2011	1	265.20		21%
Canone mensile Albanet Business						
11/04 CIR 4M	01/11/2011	30/11/2011	1	234.80		21%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>				<b>Euro</b>		<b>500.00</b>
Importo del servizio relativo alla sede				Euro		500.00

**Importo Totale relativo al servizio**

**Euro 500.00**

### Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT Internet Access	500.00

**Importo Totale**

**500.00**

00000000000000000000





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

Pagina 1 di 4

AUGUSTO '11

### La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-789403**  
 Codice Fattura **29257160**  
 Data di emissione **13/12/2011**  
 Periodo **dal 01/11/2011 al 30/11/2011**  
 Scadenza **12/01/2012**



0010  
 RF1102789F0010050 01 GE02  
 01237708 MXA80268000031  
 1 6 BC00S135Z H

### Intestatario

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

**ARIT - AGENZIA REGIONALE PER INFORMATICA E  
 TELEMATICA  
 VIA NAPOLI,4  
 64018 TORTORETO LIDO TE**

||||| ||||| ||||| ||

### Codice Cliente

00216158

A.R.I.T. Abruzzo			
Anno	Titolo	Classe	Fasc.
2012	03	5	Arrivo
9			03/01/2012

### Comunicazione ai Clienti

#### BT INFORMA

Gentile Cliente,

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

#### INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Le ricordiamo che l'informatica relativa al trattamento dei Suoi dati personali è costantemente aggiornata e pubblicata sul nostro sito Internet all'indirizzo: <http://www.italia.bi.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 Telecommunications plc  
 Sede legale in Milano, Via Turcoida 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 A2011-789405  
Codice Fattura 29257160  
Data di emissione 13/12/2011  
Periodo dal 01/11/2011 al 30/11/2011  
Scadenza 12/01/2012

**Codice Cliente**  
00216158

Pagina 2 di 4

### Ulteriori Informazioni

#### Il Servizio Clienti BT Italia Spa informa

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

#### RATEAZIONE IN CASO DI MANCATA FATTURAZIONE

In caso di mancata fatturazione nei periodi stabiliti e in presenza di recuperi 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 intenzione 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 nei termini 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 stesso 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](mailto: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 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, e 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](http://www.agcom.it).

Ai 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 [modifiche@bt.com](mailto:modifiche@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](http://www.globalservices.bt.com).





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

# La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2011-789405**  
 Codice Fattura **29257160**  
 Data di emissione **13/12/2011**  
 Periodo **dal 01/11/2011 al 30/11/2011**  
 Scadenza **12/01/2012**

Pagina 3 di 4

**Codice Cliente**  
**00216158**

## Intestatario

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

## Informazioni

Gli sconti ricevuti questo mese sono: **0,00** Euro

Offerta Commerciale / Ordine d'Acquisto: **ITLDGI-S-0002273 / ITLDGI-S-0002273**

## Servizi Fatturati

Servizi Dati	IMPORTO	Aliquota/ Pct. IVA
	500.00	21%
<b>Totale (senza IVA)</b>	<b>500.00</b>	
<b>IVA totale</b>	<b>105.00</b>	
<b>Importo a pagare</b>	<b>605.00</b>	<b>EUR</b>

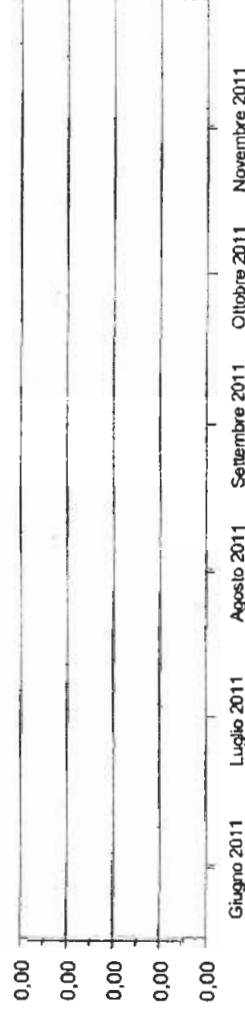
1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

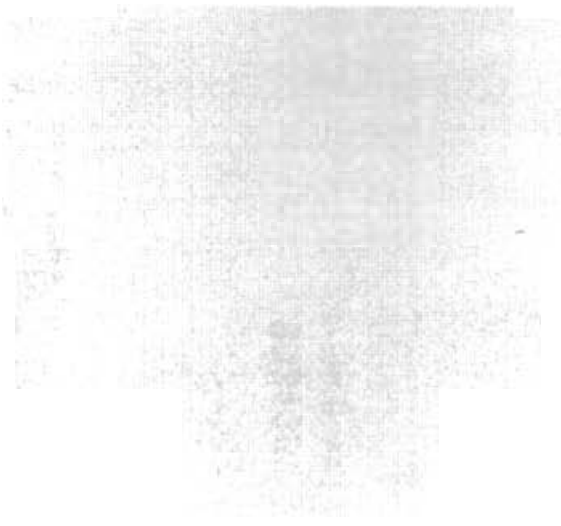
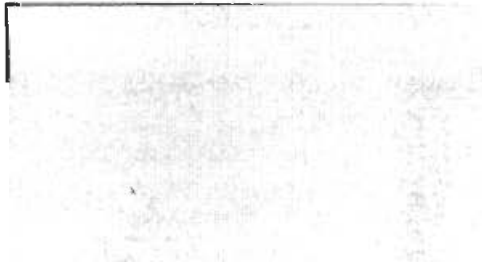
Imposta di bollo, se dovuta, assolta in modo virtuale (Aut. Ag. Entr. MI 2 - n. 22169/2010 del 30/03/2010)

4%, 10%, 20%, 21%; Aliquota IVA applicata - Art. 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art. 8, Art. 8b, Art. 9: Operazioni non imponibili ex art. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art. 71, Art. 72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex art. 71 e 72 DPR 633/72 - Art. 74: 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



■ Nazionali  
 ■ Internazionali  
 ■ Fisso - Mobile  
 □ TOTALE



Il presente documento  
è stato redatto in  
data 10/10/2011  
per conto di  
[illegibile]



[illegibile]



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

## I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura A2011789405  
 Codice Fattura 29257160  
 Data di emissione 13/12/2011  
 Periodo dal 01/11/2011 al 30/11/2011  
 Scadenza 12/01/2012

**Codice Cliente**  
 00216158

Pagina 1 di 2

### BT Internet Access

Utenza: 00216158A0020001  
 Cliente: - SEDE DI TORTORETO  
 Indirizzo: VIA NAPOLI,4 TE TORTORETO LIDO  
 Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000227/3/ITLDGI-S-000227/3  
 Offerta/Listino: Listino Albanet dal 16/09/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone mensile Accesso Direct SHDSL CIR 4M	01/12/2011	31/12/2011	1	265.20		21%
Canone mensile Albanet Business 11/04 CIR 4M	01/12/2011	31/12/2011	1	234.80		21%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>				<b>Euro</b>		<b>500.00</b>
Importo del servizio relativo alla sede				<b>Euro</b>		<b>500.00</b>

**Importo Totale relativo al servizio**

**Euro 500.00**

### Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT Internet Access	500.00

**Importo Totale**

**500.00**

