

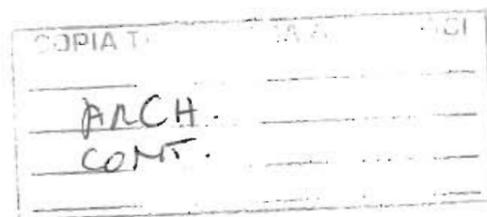
SI ATTESTA

Che la presente determinazione:

- è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno 10 MAG. 2012 per rimanervi per 15 giorni consecutivi a decorrere da domani (art. 8 del Regolamento Generale);
- è copia conforme all'originale.

Data 10 MAG. 2012

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)



arit
Agenzia Regionale
per l'Informatica e la Telematica

Determinazione n. 98 del 10 MAG. 2012

Oggetto: Fornitura del servizio di accesso ad internet in modalità HDSL 8Mb/s /Liquidazione e pagamento delle fatture emesse da BT Italia S.p.A. per i canoni di Marzo e Aprile 2012.

Il giorno 10 MAG. 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;

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

VISTA la Deliberazione n. 43 del 14.03.2012 ad oggetto: "Consumi di energia elettrica, gas metano e utenze telefoniche - Impegno di spesa per l'anno 2012";

CONSIDERATO che con la suddetta Deliberazione è stata impegnata la somma di euro 4.838,58 (quattromilaottocentotrentotto/58) per la copertura di parte delle spese telefoniche dell'Agenzia per il corrente anno sul capitolo 150 "Spese telefoniche Amministrazione Generale" del Bilancio di Previsione 2012;

- n. A2012-169627 del 13.03.2012, emessa per il periodo 01.02.2012-29.02.2012 (canone di Marzo 2012), (prot. ARIT n. 1782/03/5 del 26.04.2012) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, (Allegato "A");
- n. A2012-232103 del 13.04.2012 emessa per il periodo 01.03.2012-31.03.2012 (canone di Aprile 2012), (prot. ARIT n. 1902/03/5 del 03.05.2012) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, (Allegato "B");

RISCONTRATA la regolarità delle fatture di cui al punto precedente;

RISCONTRATA la regolare esecuzione del servizio reso;

RITENUTO di dover procedere alla liquidazione delle fatture;

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 liquidare e pagare** alla BT Italia S.p.A., con sede legale a Milano in Via Tucidide n. 56, le fatture emesse per la fornitura del servizio di accesso ad internet in modalità HDSL 8Mb/s, di seguito elencate:
 - n. A2012-169627 del 13.03.2012, emessa per il periodo 01.02.2012-29.02.2012 (canone di Marzo 2012), (prot. ARIT n. 1782/03/5 del 26.04.2012) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, (Allegato "A");
 - n. A2012-232103 del 13.04.2012 emessa per il periodo 01.03.2012-31.03.2012 (canone di Aprile 2012), (prot. ARIT n. 1902/03/5 del 03.05.2012) per un importo di euro 605,00 (seicentocinque/00) IVA inclusa, (Allegato "B");
3. **di porre** quale riferimento contabile della spesa il capitolo 150 "Spese telefoniche Amministrazione Generale" del Bilancio di Previsione 2012;
4. **di dare atto** che gli allegati "A" e "B" costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO
(Dott.ssa Lucia Del Grosso)





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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-169627
Codice Fattura	30170374
Data di emissione	13/03/2012
Periodo	dal 01/02/2012 al 29/02/2012
Scadenza	12/04/2012

Intestatario

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



0020
RF120357053001002F 01 GE02
01250628 MxA90149004170
4 8 DC0951352 I

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



Codice Cliente

00216158

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	
	Lavori	
	Fornitura	

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

ALLEGATO come parte integrante alla
deliberazione n. 38 del 10 MAG. 2012

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2012	03	5		
Codice: 1782			26/04/2012	

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

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

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

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	A2012-169627
Codice Fattura	30170374
Data di emissione	13/03/2012
Periodo	dal 01/02/2012 al 29/02/2012
Scadenza	12/04/2012

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 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	A2012-169627
Codice Fattura	30170374
Data di emissione	13/03/2012
Periodo	dal 01/02/2012 al 29/02/2012
Scadenza	12/04/2012

Codice Cliente

00216158

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

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

Indicatore	Valore obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (solo per servizi diretti (ULL)) : tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95%: 60 giorni solari Percentile 99%: 90 giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.	80 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi diretti (ULL): 13,0 % • Servizi indiretti in modalità CPS: 0,04%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi diretti (ULL): percentile 80%: 5 ore lavorative percentile 95%: 10 ore lavorative • Servizi indiretti in modalità CPS: percentile 80%: 20 ore lavorative percentile 95%: 45 ore lavorative
Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	Servizi diretti (ULL): 80 % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 5 ore lavorative). Servizi indiretti in modalità CPS: 85 % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 24 ore lavorative).
Tempo di fornitura della Carrier Preselection: il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso	Percentile 95%: 15 giorni solari Percentile 99%: 40 giorni solari
Fatture contestate: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3 %
Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	1 %

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-169627
Codice Fattura	30170374
Data di emissione	13/03/2012
Periodo	dal 01/02/2012 al 29/02/2012
Scadenza	12/04/2012

Codice Cliente

00216158

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

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

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

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



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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-169627
Codice Fattura	30170374
Data di emissione	13/03/2012
Periodo	dal 01/02/2012 al 29/02/2012
Scadenza	12/04/2012

Codice Cliente

00216158

Intestatario

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

Informazioni

BT Internet Access

Totale canoni	Euro	500.00
Totale contributi	Euro	0.00
Totale traffico	Euro	0.00
Totale sconti	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	21%
803195 CUSTOMER CARE		
Totale (senza IVA)	500.00	
IVA totale	105.00	
Importo a pagare	605.00	EUR

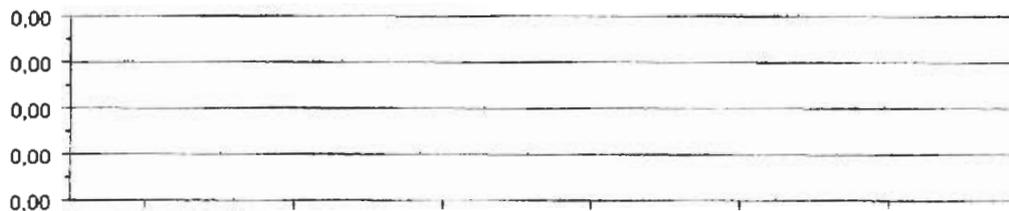
1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

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

4%, 10%, 20%, 21%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assolta a monte - Art.15: Escluso IVA ex Art.15 DPR 633/72 - F.C.: Fuori Campo IVA - Art.26: (c3) Fuori campo IVA

Andamento consumi servizi telefonia fissa



- Nazionali
- Internazionali
- Fisso - Mobile
- TOTALE



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

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura A2012-169627
Codice Fattura 30170374
Data di emissione 13/03/2012
Periodo dal 01/02/2012 al 29/02/2012
Scadenza 12/04/2012

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
Canoni e Contributi e Sconti relativi						
Canone mensile Accesso Direct SHDSL CIR 4M	01/03/2012	31/03/2012	1	265.20		21%
Canone mensile Albanet Business 11/04 CIR 4M	01/03/2012	31/03/2012	1	234.80		21%
Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti					Euro	500.00
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



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

ALLEGATO "B"

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-232103
Codice Fattura	30373791
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012

Intestatario

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



0033
RF1203701560010031 01 GE02
01254899 MXA93422004152
4 10 DC0051352 1

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



Codice Cliente

00216158

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	
	Lavori	
	Fornitura	

Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

ALLEGATO come parte integrante alla
deliberazione n. *82* del **10 MAG. 2012**

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

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2012	03	5		
1902			03/05/2012	

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 prendersene 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 6000 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	A2012-232103
Codice Fattura	30373791
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012

Codice Cliente

00216158

Pagina 2 di 8

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.

MODALITÀ 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 accorgimenti 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	A2012-232103
Codice Fattura	30373791
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012

Codice Cliente

00216158

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

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

Indicatore	Valore obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale (solo per servizi diretti (ULL)) : tempo misurato in giorni solari che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.	Percentile 95%: 60 giorni solari Percentile 99%: 90 giorni solari
Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.	80 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso: rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi diretti (ULL): 13,0 % • Servizi indiretti in modalità CPS: 0,04%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.	<ul style="list-style-type: none"> • Servizi diretti (ULL): percentile 50%: 5 ore lavorative percentile 95%: 10 ore lavorative • Servizi indiretti in modalità CPS: percentile 30%: 20 ore lavorative percentile 95%: 45 ore lavorative Servizi diretti (ULL): 80 % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 5 ore lavorative). Servizi indiretti in modalità CPS: 85 % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 24 ore lavorative).
Tempo di fornitura della Carrier Preselection: il tempo che intercorre tra il giorno dell'ordine valido ed il giorno in cui il servizio di CPS è realmente disponibile per l'uso	Percentile 95%: 15 giorni solari Percentile 99%: 40 giorni solari
Fatture contestate: percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3 %
Accuratezza della fatturazione: percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	1 %

La Vostra Fattura

Numero Fattura **A2012-232103**
 Codice Fattura **30373791**
 Data di emissione **13/04/2012**
 Periodo dal 01/03/2012 al **31/03/2012**
 Scadenza **13/05/2012**

Pagina 4 di 8

Codice Cliente

00216158

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

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

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

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



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

Pagina 5 di 8

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-232103
Codice Fattura	30373791
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012

Codice Cliente

00216158

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-232103
Codice Fattura	30373791
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012

Codice Cliente

00216158



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

La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-232103
Codice Fattura	30373791
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012

Codice Cliente

00216158

Intestatario

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

Informazioni

BT Internet Access

Totale canoni	Euro	500,00
Totale contributi	Euro	0,00
Totale traffico	Euro	0,00
Totale sconti	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	21%
Totale (senza IVA)	500,00	
IVA totale	105,00	
Importo a pagare	605,00	EUR

803195

CUSTOMER CARE

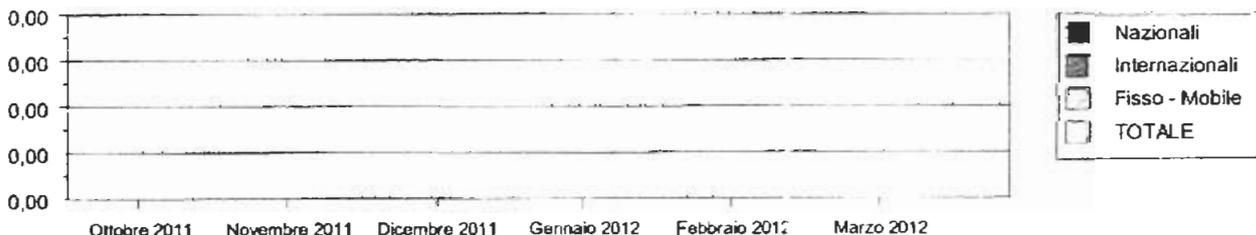
1 Euro = Lire 1936,27

Il pagamento della fattura dov. à essere effettuato tramite Bonifico Bancario

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

4%, 10%, 20%, 21%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assoluta 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





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

I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura	A2012-232103
Codice Fattura	30373791
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012

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
Canoni e Contributi e Sconti relativi						
Canone mensile Accesso Direct SHDSL CIR 4M	01/04/2012	30/04/2012	1	265.20		21%
Canone mensile Albanet Business 11/04 CIR 4M	01/04/2012	30/04/2012	1	234.80		21%
Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti					Euro	500.00
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

