

SI ATTESTA

10 MAG. 2012

Che la presente determinazione:

- è stata affissa all'Albo Pretorio il giorno \_\_\_\_\_ 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)



COPIA TRASMESSA AGLI UFFICI
ARCH.
COMF.

**ar.it**  
Agenzia Regionale  
per l'Informatica e la Telematica

Determinazione n. 99

del 10 MAG. 2012

Oggetto: "Linea telefonica multilinea e per accesso base ISDN"/Liquidazione e pagamento delle fatture emesse da BT Italia S.p.A. (canoni gennaio-aprile 2012).

Il giorno 10 MAG. 2012, a Tortoreto Lido (TE) presso la sede dell'Agenzia Regionale per l'Informatica e la Telematica,

**IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO**

**Dott.ssa Lucia Del Grosso**, trasferita nei ruoli ARIT con Deliberazione del Direttore Generale n. 387 del 21 luglio 2008 e successiva immissione in possesso nel relativo servizio giusta Deliberazione Direttoriale n. 672 del 03 novembre 2009, ha adottato la seguente Determinazione:

**CONSIDERATO** che con Deliberazione n. 78 del 03.08.2010 è stato disposto l'affidamento del servizio "Linea telefonica multilinea e per accesso base ISDN" alla società BT Italia S.p.A., con sede legale in Via Tucidide, n. 56 a Milano, per il periodo 01.08.2010 - 31.07.2012;

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

- o n. A2012-48056 del 31.01.2012 - canone Gennaio - (prot. ARIT n. 363/03/5 del 26.01.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "A");
- o n. A2012-111530 del 13.02.2012- canone Febbraio - (prot. ARIT n. 956/03/5 del 06.03.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "B");
- o n. A2012-175104 del 13.03.2012 - canone Marzo - (prot. ARIT n. 1783/03/5 del 26.04.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "C");
- o n. A2012-237430 del 13.04.2012- canone Aprile - (prot. ARIT n. 1903/03/5 del 03.05.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "D");

**RISCONTRATA** la regolarità delle fatture sopra citate;

**RISCONTRATA** la regolarità del servizio;

**RITENUTO** di dover procedere alla liquidazione delle fatture medesime;

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

**VISTO** il Regolamento dell'ARIT approvato con Delibera della Giunta Regionale n. 694 del 25.07.2001 e ss.mm.;

**D ETERMINA**

1. di dichiarare che la premessa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento costituendone anche motivazione e presupposto;

2. **di liquidare e pagare** alla società BT Italia S.p.A. la somma complessiva di euro 150,04 (centocinquanta/04) IVA inclusa, in riferimento alle fatture di seguito elencate:
- n. A2012-48056 del 31.01.2012 - canone Gennaio - (prot. ARIT n. 363/03/5 del 26.01.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "A");
  - n. A2012-111530 del 13.02.2012- canone Febbraio - (prot. ARIT n. 956/03/5 del 06.03.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "B");
  - n. A2012-175104 del 13.03.2012 - canone Marzo - (prot. ARIT n. 1783/03/5 del 26.04.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "C");
  - n. A2012-237430 del 13.04.2012- canone Aprile - (prot. ARIT n. 1903/03/5 del 03.05.2012), per un importo di euro 37,51 (trentasette/51) IVA inclusa, (Allegato "D");
3. **di porre** quale riferimento contabile della spesa il capitolo 340 "Spese per l'uso dei telefoni Ufficio Tecnico" del Bilancio di Previsione 2012;
4. **di dare atto** che gli Allegati "A", "B", "C" e "D" costituiscono parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.

IL DIRIGENTE AMMINISTRATIVO  
(Dott. ssa Lucia Del Grosso)





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

Pagina 1 di 4

ALLEGATO "A"

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-48056
Codice Fattura	29554791
Data di emissione	13/01/2012
Periodo	dal 01/12/2011 al 31/12/2011
Scadenza	12/02/2012

### Intestatario

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



0026  
RF120294D35001001C 01 GE02  
01241517 MXA83169000154  
6 6 DC0051352 H

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



### Codice Cliente

00216158

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	
	Lavori	
	Fornitura	

### 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.

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fav.	Arrivo
2012	03	5		
Prov. A. 363			26/01/2012	

ALLEGATO come parte integrante alla  
deliberazione n. 38 del 19 0 MAG 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: BNLIITRR

BT Italia S.p.A.  
Soggetta all'attività di direzione  
e coordinamento di British Telecommunications plc  
Sede legale in Milano, Via Tucidide n.56  
Capitale sociale di euro 74.998.588 interamente versato  
Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004  
R.E.A. Milano 1488555

## La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-48056
Codice Fattura	29554791
Data di emissione	13/01/2012
Periodo	dal 01/12/2011 al 31/12/2011
Scadenza	12/02/2012

### 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.

#### 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 90148 Palermo

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-48056
Codice Fattura	29554791
Data di emissione	13/01/2012
Periodo	dal 01/12/2011 al 31/12/2011
Scadenza	12/02/2012

### Codice Cliente

00216158

### Intestatario

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

### Informazioni

BT MPLS

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

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

### Servizi Fatturati

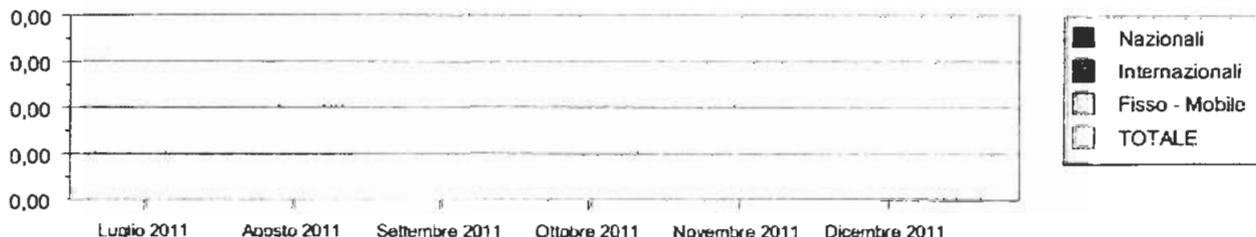
	IMPORTO	Aliquota/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%
<b>803195</b>	<b>Totale (senza IVA)</b>	<b>31.00</b>
CUSTOMER CARE	<b>IVA totale</b>	<b>6.51</b>
	<b>Importo a pagare</b>	<b>37.51 EUR</b>

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%, 21%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:  
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e  
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva 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 75/7 90146 Palermo

**I Vostri Servizi - Dettaglio**

Numero Fattura **A2012-46056**  
 Codice Fattura **29554791**  
 Data di emissione **13/01/2012**  
 Periodo **dal 01/12/2011 al 31/12/2011**  
 Scadenza **12/02/2012**

**Codice Cliente**

**00216158**

**BT MPLS**

Utenza: 00216158B0020002  
 Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO  
 Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO  
 Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n° 78  
 Offerta/Listino: Listino AlbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/01/2012	31/01/2012	1	31.00		21%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>					<b>Euro</b>	<b>31.00</b>
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

**Importo Totale relativo al servizio** Euro **31.00**

**Riepilogo importi per tutti i servizi**

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

**Importo Totale** **31.00**

ALLEGATO "B"



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 40145 Palermo

Pagina 1 di 4

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-111530
Codice Fattura	29874715
Data di emissione	13/02/2012
Periodo	dal 01/01/2012 al 31/01/2012
Scadenza	14/03/2012

### Intestatario

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



0023  
RF12032538500T001C 01 6E02  
D1246307 MXA96763000224  
7 6 DC00S1952 H

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



### Codice Cliente

00216158

### Comunicazione ai Clienti

VISTO DI REGOLARITÀ	Servizi	
	Lavori	
	Fornitura	

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.

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2012	03	5		
Prot. n. 956		06/03/2012		

ALLEGATO come parte integrante alla  
deliberazione n. 59 del 10 MAG. 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.it/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:  
BAN: IT681010050160000000039039 - 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 L.1 euro 74.998.588 interamente versato  
Registrabile imprese di Milano, C.F. e P.Iva 04952121004  
R.E.A. Milano 1488555

## La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-111530
Codice Fattura	29874715
Data di emissione	13/02/2012
Periodo	dal 01/01/2012 al 31/01/2012
Scadenza	14/03/2012

### 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.

#### **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 suoi 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 e 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 a 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 90146 Palermo

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-111530
Codice Fattura	29874715
Data di emissione	13/02/2012
Periodo	dal 01/01/2012 al 31/01/2012
Scadenza	14/03/2012

### Codice Cliente

00216158

### Intestatario

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

### Informazioni

BT MPLS

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

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

### Servizi Fatturati

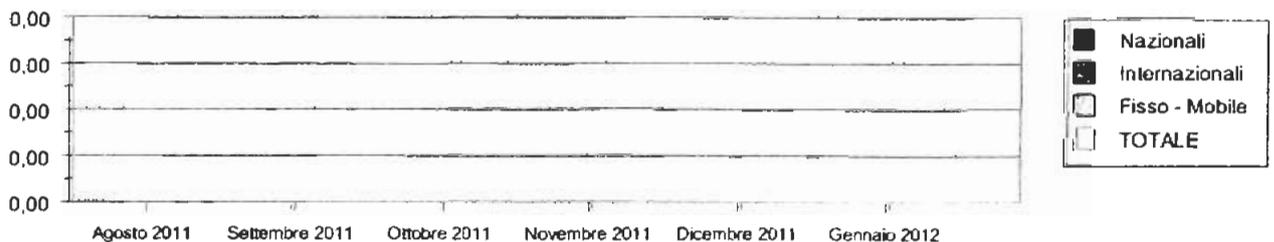
	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%
<b>803195</b>	<b>Totale (senza IVA)</b>	<b>31.00</b>
CUSTOMER CARE	<b>Iva totale</b>	<b>6.51</b>
	<b>Importo a pagare</b>	<b>37.51 EUR</b>

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%, 21%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:  
 Operazioni non imponibili ex artt. 8, 8-bis e 9 DPR 633/72 - Art71, Art72: Operazioni assimilate alle non imponibili ex artt. 71 e  
 72 DPR 633/72 - Art74: Iva assolta a monte - Art15: 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 90146 Palermo

Pagina 1 di 2

## I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura **A2012-111530**  
Codice Fattura **29874715**  
Data di emissione **13/02/2012**  
Periodo **dal 01/01/2012 al 31/01/2012**  
Scadenza **14/03/2012**

### Codice Cliente

**00216158**

## BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002

Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO

Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n° 78

Offerta/Listino: Listino AbbaIP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/02/2012	29/02/2012	1	31.00		21%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>					<b>Euro</b>	<b>31.00</b>
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

**Importo Totale relativo al servizio** **Euro** **31.00**

## Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

**Importo Totale** **31.00**



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 00146 Palermo

ALLEGATO "C"

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-175104
Codice Fattura	30169516
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  
RF12035702E0010017 01 GE02  
01250628 MXA90149004088  
B B DC0051352 1

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



### Codice Cliente

00216158



### Comunicazione ai Clienti

BT INFORMA

A.R.I.T. Abruzzo				
Anno	Titolo	Classe	Fasc.	Arrivo
2012	03	S		
Prot. n. 1783			26/04/2012	

ALLEGATO come parte integrante alla  
deliberazione n. 53 del 10 MAG. 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 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	A2012-175104
Codice Fattura	30169516
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 800 916 506, 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 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 90146 Palermo

**La Vostra Fattura**

Numero Fattura	A2012-175104
Codice Fattura	30169516
Data di emissione	13/03/2012
Periodo	dal 01/02/2012 al 29/02/2012
Scadenza	12/04/2012
<b>Codice Cliente</b>	
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"> <li>• Servizi diretti (ULL): 13,0 %</li> <li>• Servizi indiretti in modalità CPS: 0,04%</li> </ul>
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"> <li>• Servizi diretti (ULL): percentile 80%: 5 ore lavorative percentile 95%: 10 ore lavorative</li> <li>• Servizi indiretti in modalità CPS: percentile 80%: 20 ore lavorative percentile 95%: 45 ore lavorative</li> </ul>
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 A2012-175104  
 Codice Fattura 30169516  
 Data di emissione 13/03/2012  
 Periodo dal 01/02/2012 al 29/02/2012  
 Scadenza 12/04/2012

Pagina 4 di 6

### 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
<b>Tempo di attivazione del servizio voce (servizi pre-pagati e post-pagati):</b> 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%
<b>Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati):</b> 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
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore (servizi pre-pagati e post-pagati):</b> 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 %
<b>Accessibilità al servizio GSM:</b> 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 %
<b>Probabilità di mantenimento della connessione:</b> 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 %
<b>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS:</b> la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC)	99,4 %
<b>Reclami sugli addebiti:</b>	
<b>Servizi post-pagati:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	3 %
<b>Servizi pre-pagati:</b> 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 %
<b>Accuratezza della fatturazione (servizi post-pagati):</b> percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con retifica 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	A2012-175104
Codice Fattura	30169516
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 MPLS

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

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

### Servizi Fatturati

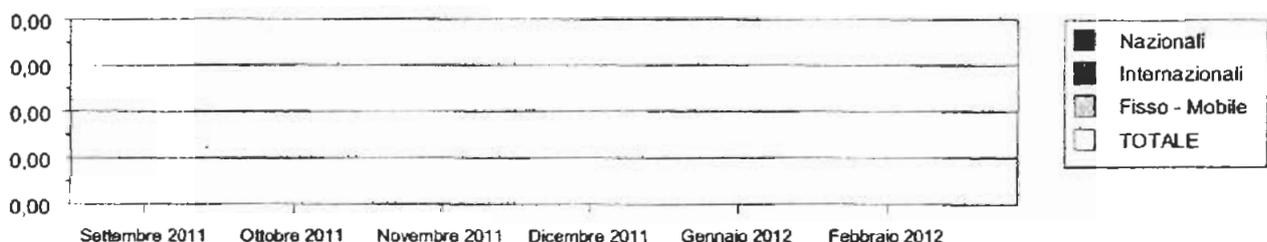
	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%
<b>803195</b> CUSTOMER CARE	<b>Totale (senza IVA)</b>	<b>31.00</b>
	<b>IVA totale</b>	<b>6.51</b>
	<b>Importo a pagare</b>	<b>37.51 EUR</b>

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

4%, 10%, 20%, 21%: Aliquota IVA applicata - Art 7: Operazione fuori territorio dello Stato ex art. 7 DPR 633/72 - Art 8, Art8b, Art 9:  
 Operazioni non imponibili ex art. 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 90146 Palermo

### I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura A2012-175104  
Codice Fattura 30169516  
Data di emissione 13/03/2012  
Periodo dal 01/02/2012 al 29/02/2012  
Scadenza 12/04/2012

### Codice Cliente

00216158

### BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002

Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO

Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n° 78

Offerta/Listino: Listino AlbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/03/2012	31/03/2012	1	31.00		21%
<b>Importo Parziale relativo al Canoni e Contributi e Sconti</b>					<b>Euro</b>	<b>31.00</b>
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

Importo Totale relativo al servizio Euro 31.00

### Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

Importo Totale 31.00

ALLEGATO "D"

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-237430
Codice Fattura	30371812
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
Scadenza	13/05/2012



Servizio Clienti - Via Ugo La Malfa, 75/77 50141 Palermo

### Intestatario

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



0035  
RF120370168001001R 01 GE02  
01254899 MIXA93422004228  
11 10 BC0051352 I

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



### Codice Cliente

00216158



### Comunicazione ai Clienti

### BT INFORMA

BT Italia informa che per ragioni di **aggiornamento tecnologico della piattaforma di rete** e di miglioramento di performance **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		
Prot. n. 1903		03/05/2012		

ALLEGATO come parte integrante alla  
deliberazione n. 99 del 10 MAG. 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: BNLIITRR

BT Italia S.p.A.  
Soggetta all'attività di direzione  
e coordinamento di British Telecommunications plc  
Sede legale in Milano, Via Ticcinone 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	A2012-237430
Codice Fattura	30371812
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.

#### MODALITA' PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

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

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

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

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi entro non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, BT Italia indica le misure o i provvedimenti idonei a rimuovere le irregolarità riscontrate ed al ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo viene comunicata in forma scritta, 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 50146 Palermo

### La Vostra Fattura

**Numero Fattura** A2012-237430  
**Codice Fattura** 30371812  
**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
<b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b> (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
<b>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.</b>	80 %
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:</b> 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"> <li>• Servizi diretti (ULL): 13,0 %</li> <li>• Servizi indiretti in modalità CPS: 0,04%</li> </ul>
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi diretti (ULL): percentile 80%: 5 ore lavorative percentile 95%: 10 ore lavorative</li> <li>• Servizi indiretti in modalità CPS: percentile 80%: 20 ore lavorative percentile 95%: 45 ore lavorative</li> </ul>
<b>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto.</b>	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)
<b>Tempo di fornitura della Carrier Preselection:</b> 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
<b>Fatture contestate:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	3 %
<b>Accuratezza della fatturazione:</b> 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

<b>Numero Fattura</b>	<b>A2012-237430</b>
Codice Fattura	30371812
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dal 01/03/2012 al 31/03/2012
<b>Scadenza</b>	<b>13/05/2012</b>

### 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
<b>Tempo di attivazione del servizio voce (servizi pre-pagati e post-pagati):</b> 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%
<b>Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati):</b> 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
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza cliente dell'operatore (servizi pre-pagati e post-pagati):</b> 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 %
<b>Accessibilità al servizio GSM:</b> 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 %
<b>Probabilità di mantenimento della connessione:</b> 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 %
<b>Probabilità di trasferimento degli SMS al centro SMS:</b> la probabilità che un messaggio SMS inviato dall'utente sia effettivamente consegnato al centro di raccolta e gestione degli SMS (cosiddetto SMSC)	99,4 %
<b>Reclami sugli addebiti:</b>  <b>Servizi post-pagati:</b> percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.	3 %
<b>Servizi pre-pagati:</b> 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 SIMUSIM attive nel periodo di rilevazione.	3 %
<b>Accuratezza della fatturazione (servizi post-pagati):</b> 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

Pagina 5 di 8

## La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-237430
Codice Fattura	30371812
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**

<b>Numero Fattura</b>	<b>A2012-237430</b>
<b>Codice Fattura</b>	<b>30371812</b>
<b>Data di emissione</b>	<b>13/04/2012</b>
<b>Periodo</b>	<b>dal 01/03/2012 al 31/03/2012</b>
<b>Scadenza</b>	<b>13/05/2012</b>

**Codice Cliente**

**00216158**



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

### La Vostra Fattura

Numero Fattura	A2012-237430
Codice Fattura	30371812
Data di emissione	13/04/2012
Periodo	dai 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 MPLS

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

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

### Servizi Fatturati

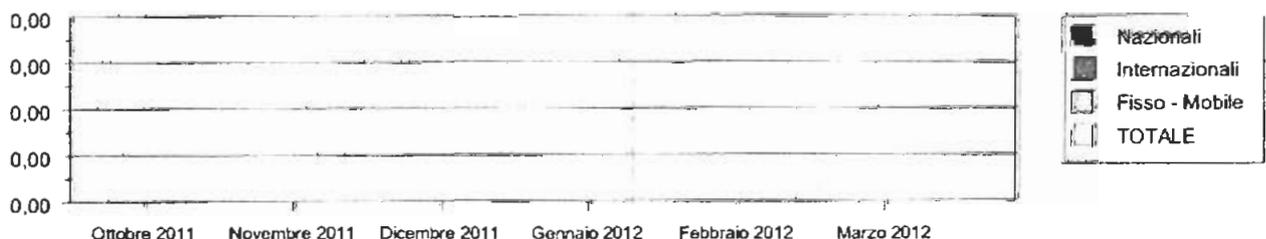
	IMPORTO	Aliquote/ Rif. IVA
Servizi Dati	31.00	21%
<b>803195</b> CUSTOMER CARE	<b>Totale (senza IVA)</b>	<b>31.00</b>
	<b>IVA totale</b>	<b>6.51</b>
	<b>Importo a pagare</b>	<b>37.51 EUR</b>

1 Euro = Lire 1936.27

Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato tramite Bonifico Bancario

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

### Andamento consumi servizi telefonia fissa







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

Pagina 1 di 2

## I Vostri Servizi - Dettaglio

Numero Fattura **A2012-237430**  
Codice Fattura 30371812  
Data di emissione 13/04/2012  
Periodo dal 01/03/2012 al 31/03/2012  
Scadenza **13/05/2012**

### Codice Cliente

**00216158**

## BT MPLS

Utenza: 00216158B0020002

Cliente: - SEDE DI TORTORETO LIDO

Indirizzo: VIA NAPOLI N. 4 64019 TORTORETO LIDO

Offerta commerciale/Ordine d'acquisto: ITLDGI-S-000435/1/Deliberazione ARIT n° 78

Offerta/Listino: Listino AlbalP VPN ADSL DIRECT dal 01/08/2010

DESCRIZIONE	DA	A	Quantità/ Durata	CONTRIBUTI FISSI	IMPORTI VARIABILI	Aliquote/ Rif. IVA
<b>Canoni e Contributi e Sconti relativi</b>						
Canone Accesso ADSL DIRECT Basic	01/04/2012	30/04/2012	1	31.00		21%
<b>Importo Parziale relativo ai Canoni e Contributi e Sconti</b>					<b>Euro</b>	<b>31.00</b>
Importo del servizio relativo alla sede					Euro	31.00

Importo Totale relativo al servizio

**Euro**

**31.00**

### Riepilogo importi per tutti i servizi

DESCRIZIONE	IMPORTO
BT MPLS	31.00

Importo Totale

**31.00**

