



**CARTA DEI SERVIZI**

**BT ITALIA S.p.A.**



## INDICE

<b>1.</b>	<b>La carta dei servizi</b>	<b>pag. 2</b>
<b>2.</b>	<b>Chi è BT Italia S.p.A.</b>	<b>pag. 2</b>
<b>3.</b>	<b>I principi</b>	<b>pag. 3</b>
<b>4.</b>	<b>Informazioni degli utenti</b>	<b>pag. 4</b>
<b>5.</b>	<b>Gli strumenti di valutazione della qualità</b>	<b>pag. 5</b>
<b>6.</b>	<b>La tutela</b>	<b>pag. 7</b>
<b>7.</b>	<b>I servizi</b>	<b>pag. 10</b>
<b>8.</b>	<b>Servizio di comunicazione mobile e personale di tipo prepagato rivolto ai clienti consumatori</b>	<b>pag. 12</b>
<b>9.</b>	<b>I riferimenti</b>	<b>pag. 13</b>
	<b>Obiettivi di qualità del servizio di telefonia vocale fissa</b>	<b>pag.15</b>
	<b>Obiettivi di qualità del servizio di accesso ad internet da postazione fissa</b>	<b>pag. 17</b>
	<b>Obiettivi di qualità del servizio di comunicazioni mobili</b>	<b>pag. 19</b>
	<b>Allegato 1: modulo richiesta cessazione servizio</b>	<b>pag. 20</b>



## 1. La carta dei servizi

La carta dei servizi di BT Italia S.p.A., di seguito definita BT Italia, è conforme ai principi ed alle disposizioni fissati dalla direttiva generale 179/03/CSP e dalle direttive specifiche 254/04/CSP per i servizi di telefonia vocale fissa, 131/06/CSP s.m.i. per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa e 154/12/CONS per i servizi di comunicazioni mobili emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito "Agcom") e stabilisce i criteri relativi alla qualità dei servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico offerti da BT Italia.

La presente carta dei servizi è inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 4 lettera b della direttiva 179/03/CSP.

La carta dei servizi è resa disponibile al contraente prima dell'esecuzione del contratto mediante indicazione (all'interno della documentazione di offerta proposta) dell'indirizzo web ([www.globalservices.bt.com](http://www.globalservices.bt.com), [www.italia.bt.com](http://www.italia.bt.com) e [www.btmobileprepaid.it](http://www.btmobileprepaid.it)) presso il quale è possibile reperire la carta stessa. La carta è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del contraente. La carta dei servizi è resa disponibile ai Clienti BT Italia mediante indicazione in fattura dell'indirizzo web ([www.globalservices.bt.com](http://www.globalservices.bt.com)) presso il quale è disponibile la carta stessa o, in formato cartaceo, su richiesta del Cliente indirizzata al Servizio Clienti.

I contratti proposti da BT Italia si uniformano ai principi ed ai criteri della Carta dei servizi e contengono le integrazioni e le specificazioni rese necessarie dalle caratteristiche peculiari di ciascun servizio.

BT Italia informa l'Agcom ed i propri utenti delle variazioni ed integrazioni della carta dei servizi con almeno trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Il Servizio Clienti di BT Italia è a disposizione per ogni informazione legata alla carta dei servizi ed è accessibile tramite il 195. Per quanto riguarda esclusivamente il servizio mobile prepagato destinato ai Clienti consumatori<sup>1</sup> è disponibile il numero gratuito 800 958595.

## 2. Chi è BT Italia

BT Italia è uno dei principali operatori italiani nel settore delle comunicazioni elettroniche fisse, la cui offerta si caratterizza per un'ampia gamma di servizi voce fissi e mobili, dati, Internet e servizi a valore aggiunto, tra cui *web hosting* e *web housing*, nonché di soluzioni integrate e personalizzate.

BT Italia ha sede legale a Milano, via Tucidide, 56 e sede di Roma in via Mario Bianchini, 15. Per ricevere maggiori informazioni su BT Italia sono disponibili i siti web [www.globalservices.bt.com](http://www.globalservices.bt.com), [www.italia.bt.com](http://www.italia.bt.com) e [www.btmobileprepaid.it](http://www.btmobileprepaid.it).

---

<sup>1</sup> Per Cliente consumatore si intende la persona fisica che utilizza un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale.



BT Italia ritiene che i suoi primi tre doveri fondamentali siano:

- il rispetto e la valorizzazione delle persone,
- la soddisfazione del Cliente,
- la creazione di valore economico.

### **3. I principi**

#### **3.1 Uguaglianza ed imparzialità**

BT Italia presta al pubblico servizi di comunicazione elettronica, ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti dei Clienti e prescindendo da distinzioni di sesso, razza, lingua, religione od opinioni politiche.

In particolare, l'attività di BT Italia, ispirandosi ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, rifiuta ogni forma di discriminazione.

Su tali principi BT Italia basa inoltre l'interpretazione delle singole clausole, sia generali che specifiche, di fornitura dei servizi, nonché delle norme regolatrici di settore.

#### **3.2 Continuità**

BT Italia fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo le necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria. In caso di irregolare funzionamento o di interruzione del servizio, BT Italia adotta tutte le misure necessarie volte a minimizzare il possibile disagio ai Clienti. BT Italia informa in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso di intervento presso la sede del Cliente sono concordati la data e l'orario, ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento.

BT Italia garantisce il servizio gratuito di chiamate dirette a numeri di emergenza.

#### **3.3 Trasparenza e cortesia**

BT Italia impronta il rapporto con i propri Clienti al rispetto della massima trasparenza e cortesia, agevolandone l'esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi. I dipendenti di BT Italia, che hanno rapporti con il pubblico, anche soltanto via telefono o a mezzo posta, sono tenuti a comunicare il proprio nome e sono a disposizione dei Clienti per ogni esigenza.



### **3.4 Partecipazione**

Ciascun Cliente è invitato a comunicare memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare quesiti, proposte o suggerimenti per il miglioramento del servizio o del rapporto con i Clienti stessi. Ogni comunicazione giunta a BT Italia verrà adeguatamente considerata ed interpretata al fine di trarne ogni beneficio possibile per il Cliente. Ciò implica la piena disponibilità ad ascoltare ed esprimere opinioni e punti di vista differenti. BT Italia si impegna, inoltre, a fornire riscontro a tali osservazioni e suggerimenti telefonicamente oppure tramite posta ordinaria o per via telematica entro 30 giorni dal ricevimento della documentazione.

### **3.5 Efficienza ed efficacia**

BT Italia persegue il continuo confronto e miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, adottando le misure tecnologiche, organizzative e procedurali maggiormente idonee allo scopo di anticipare e soddisfare i bisogni dei propri Clienti.

### **3.6 Diritto di scelta**

BT Italia ritiene la libertà di scelta un diritto di ogni Cliente. A tal fine BT Italia si impegna a fornire tutte le informazioni disponibili di propria competenza volte a mettere il Cliente nelle condizioni di scelta adeguate.

## **4. Informazioni degli utenti**

BT Italia informa i propri utenti in maniera completa circa le modalità tecniche, economiche e giuridiche di prestazione dei servizi. La comunicazione delle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà.

Le comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi di comunicazione elettronica sono effettuate in ottemperanza alla linee guida di cui alla delibera n. 417/01/CONS dell'Agcom.

La documentazione di offerta relativa ai servizi di comunicazione elettronica sottoscritta dal Cliente contiene informazioni dettagliate con particolare riguardo a:

- Contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali.
- Condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite.
- Disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente, nel rispetto di quanto previsto dalle delibere Agcom n. 78/02/CONS e n. 418/07/CONS s.m.i..



- BT Italia, al momento della sottoscrizione del contratto, fornisce ai Clienti la possibilità di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici generali a disposizione del pubblico. Per quanto concerne poi la modifica, l'utilizzo e la cancellazione dei dati personali si rimanda all'informativa ai sensi del Decreto Legislativo 196/03 s.m.i., rilasciata a tutti i Clienti all'atto della sottoscrizione del contratto.
- Condizioni di utilizzo dei servizi fissi e mobili ed in particolare, per quanto riguarda il servizio mobile di tipo prepagato, le condizioni di durata del credito e di trattamento del credito residuo.
- Condizioni di cessione a terze parti del credito nei confronti dei propri Clienti, previa notifica al Cliente stesso ai sensi dell'articolo 1264 c.c.
- Tempo di fornitura del collegamento iniziale.
- Indennizzi e rimborsi alla Clientela in caso di servizio insoddisfacente.
- Termine massimo per la restituzione di eventuali depositi cauzionali o anticipi conversazioni.
- Sintesi della procedura da seguire per i reclami.
- Sintesi della procedura da seguire per la soluzione delle controversie rispondente a quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS.
- Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto, senza penali, all'atto della notifica di modifiche eventualmente peggiorative delle condizioni contrattuali. Il Cliente è informato con adeguato preavviso, non inferiore a un mese, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del suo diritto di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accetti le nuove condizioni.

BT Italia fornisce inoltre, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e le prestazioni supplementari.

BT Italia prevede, a tutela dei diritti dei minori, modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente.

## **5. Gli strumenti di valutazione della qualità**

### **5.1 Attivazione del servizio**

BT Italia si impegna a:

- comunicare al Cliente le modalità di attivazione del servizio, anche tramite la pubblicazione di appositi opuscoli, facilmente comprensibili ed accessibili;
- attivare i servizi di comunicazione elettronica contrattualizzati con la massima sollecitudine; i tempi di attivazione dei diversi servizi di comunicazione elettronica offerti da BT Italia sono indicati nella relativa documentazione di offerta;
- comunicare la data di attivazione del servizio qualora non sia possibile il rispetto dei termini comunicati, concordando con il Cliente tempi e modalità diversi di attivazione;



- ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio fisso e mobile sia imputabile a BT Italia, il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui al successivo punto 6.2.

## **5.2 Irregolare funzionamento**

BT Italia si impegna a:

- mettere a disposizione dei Clienti un servizio telefonico tramite il 195. Per gli orari di disponibilità di tale servizio si rimanda al successivo paragrafo 9.
- mettere a disposizione per i servizi mobili rivolti a Clienti consumatori un servizio gratuito telefonico tramite l'800958595;
- provvedere alla riparazione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine, seguendo un criterio di priorità che privilegi la soluzione dei guasti più gravi e, comunque, entro 72 ore, salvo casi di particolare complessità o non dipendenti da BT Italia, come più precisamente indicato nei contratti;
- ove il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella riparazione dei malfunzionamenti dei servizi fissi sia imputabile ad BT Italia, il Cliente avrà diritto all'indennizzo di cui al successivo paragrafo 6.2.
- informare i Clienti in caso di interruzione della fornitura del servizio fisso per interventi di manutenzione programmata sulla rete BT Italia.

## **5.3 Informativa**

BT Italia si impegna a:

- informare adeguatamente e tempestivamente i Clienti delle eventuali modifiche delle modalità di accesso alla rete, che abbiano un impatto percettibile per i Clienti;
- mantenere operativo un sito Internet dedicato a soddisfare le esigenze di informazione dei Clienti;
- fornire un servizio telefonico gratuito su tutto il territorio nazionale attraverso il quale il Cliente possa chiedere informazioni utili sui servizi erogati e sulle relative condizioni economiche.

## **5.4 Tutela del diritto alla riservatezza**

BT Italia si impegna a:

- garantire la massima riservatezza delle informazioni fornite dai Clienti, le quali non potranno essere utilizzate, salvo il consenso dell'interessato o la richiesta delle competenti autorità, per finalità diverse dall'erogazione e fatturazione del servizio.
- garantire che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 s.m.i., come da informativa fornita a tutti i Clienti ed allegata ai contratti BT Italia.

## **5.5 Indicatori di qualità dei servizi**



BT Italia utilizza gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa, mobile e di accesso ad internet da postazione fissa, nonché le relative definizioni, i metodi ed i periodi di misurazione, riportati nelle delibere Agcom n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS e n. 131/06/CSP e s.m.i., con le precisazioni ivi contenute.

Per ciascun anno solare di riferimento BT Italia fissa i relativi obiettivi di qualità ed, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, ne informa l'Agcom.

Tali obiettivi sono riportati negli allegati 1, 2 e 3 della presente carta dei servizi, annualmente aggiornati e comunicati agli utenti nella documentazione di fatturazione, ove prevista, così come i risultati raggiunti e le relative modalità di pubblicazione.

BT Italia pubblica una relazione contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard fissati per tali indicatori ed i relativi effettivi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento; tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento. BT Italia invia contestualmente tale relazione all'Agcom, indicando in che modo è avvenuta la pubblicazione.

BT Italia, inoltre, effettua, ove previsto dalla delibera 254/04/CSP, 131/06/CSP s.m.i. e dalla delibera 154/12/CONS, anche una rilevazione semestrale.

BT Italia pubblica sul proprio sito web i resoconti semestrali ed annuali entro i termini previsti dalle suindicate delibere e comunica all'Agcom gli indirizzi delle relative pagine web.

## **6. La tutela**

### **6.1 Rapporti con i Clienti**

BT Italia attua ogni sforzo possibile per semplificare e ridurre al minimo gli adempimenti che i propri Clienti devono sostenere per usufruire dei suoi servizi. A tale scopo, BT Italia adotta procedure volte a semplificare il normale esercizio dei diritti e l'assolvimento degli obblighi da parte dei propri Clienti.

BT Italia fornisce un servizio telefonico di assistenza, che risponde al numero 195, al quale il Cliente può segnalare disservizi, richiedere chiarimenti nonché comunicare ogni possibile esigenza maturata dall'utilizzo del servizio. Tale numero telefonico di assistenza è indicato nel contratto e nella documentazione di fatturazione. Per quanto riguarda esclusivamente il servizio mobile prepagato per la Clientela consumatore il servizio telefonico di assistenza è fornito attraverso il numero 800958595.

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio fisso e mobile, per inosservanza delle clausole contrattuali o della presente carta dei servizi nonché dei livelli di qualità in essa stabiliti indirizzandoli a BT Italia S.p.A. - Ufficio Reclami - via Ugo La Malfa 75/77 – 90146 Palermo, oppure inviando un fax al numero verde 800927451 o una mail all'indirizzo di posta elettronica 195@bt.com. Il Cliente potrà utilizzare gli stessi riferimenti in caso di richiesta di indennizzo di cui al successivo paragrafo 6.2.

BT Italia garantisce una rapida ed esauriente valutazione dei reclami pervenuti ed una sollecita comunicazione ai Clienti dell'esito degli stessi. In ogni caso BT Italia provvederà a



comunicare l'esito della valutazione non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo per i servizi fissi e mobili. BT Italia si impegna, inoltre, esclusivamente per i servizi mobili in ottemperanza a quanto stabilito dalla delibera 154/12/CONS, a corrispondere un indennizzo per il ritardo, rispetto al tempo massimo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami per addebiti contestati dagli utenti finali come definito al successivo paragrafo 6.2.

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.

Nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo cui poter presentare reclami e segnalazioni.

BT Italia assicura la tracciabilità dei reclami e segnalazioni presentati, registrandoli e tracciandoli nel suo sistema interno di C.R.M. (Customer Relationship Management).

In caso di controversia il Cliente ha il diritto di ricorrere alla procedura di conciliazione innanzi all'Agcom, ai sensi dell'art. 1, comma 11 della Legge 31 Luglio 1997, n. 249 e della delibera 203/18/CONS.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'allegato A alla delibera n. 203/18/CONS.

## **6.2 Indennizzi**

Ai sensi delle delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 154/12/CONS, n. 131/06/CSP, n. 347/18/CONS, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a BT Italia degli standard contrattuali, verrà corrisposto al Cliente un indennizzo per le seguenti fattispecie:

a) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, per l'attivazione del servizio fisso e mobile verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.

Per il servizio mobile l'indennizzo si applica alle sole numerazioni mobili native BT Italia.

b) in caso di ritardo nel trasloco dell'utenza, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.

c) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nel ripristino dei guasti dei servizi fissi imputabile a BT Italia verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.

d) nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, verrà



riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di sospensione fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.

- e) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami per addebiti contestati relativamente ai servizi mobili verrà riconosciuto automaticamente un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni, a seguito di segnalazione del disservizio da parte del Cliente.
- f) in caso di ritardo, rispetto al tempo contrattualmente previsto, nella risposta ai reclami relativamente ai servizi fissi verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- g) in caso di omessa o ritardata portabilità del numero fisso, rispetto al tempo contrattualmente previsto, verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di 15 giorni.
- h) in caso di ritardata portabilità del numero mobile verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo di € 2,5 per ogni giorno lavorativo di ritardo, fino ad un importo massimo di 50 euro. L'indennizzo non è dovuto per ritardi non superiori a due giorni lavorativi; per ritardi superiori a due giorni lavorativi il computo dell'indennizzo tiene conto di tutti i giorni di ritardo compresi i primi due.
- i) in caso di attivazione o disattivazione non richiesta della prestazione di carrier selection o carrier pre-selection verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione o disattivazione fino ad un massimo di 15 giorni;
- j) in caso di attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 5 per ogni giorno di attivazione fino ad un massimo di 15 giorni;
- k) in caso di perdita della numerazione verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di precedente utilizzo fino ad un massimo di € 500;
- l) in caso di omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici verrà riconosciuto, se richiesto, un indennizzo pari a € 100 per ogni anno di disservizio fino ad un massimo di € 500.

Nel caso di servizi per i Clienti consumatori, gli importi delle fattispecie sopra elencate sono computati in misura pari alla metà degli importi previsti per la Clientela Business, ad eccezione dell'indennizzo di cui al punto h) che verrà corrisposto in maniera equivalente sia per la Clientela Business che per i Clienti consumatori.

L'indennizzo, che esclude la risarcibilità del maggior danno, verrà corrisposto da BT Italia mediante accredito a partire dalla prima fattura emessa successivamente all'accertamento del disservizio da parte di BT Italia stessa, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o di forza maggiore. Tale indennizzo non trova applicazione se il ritardo è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da BT Italia.



Nel caso dei servizi prepagati mobili, l'importo dovuto a titolo di indennizzo verrà riconosciuto al Cliente mediante incremento equivalente del credito residuo, con contestuale avviso all'utente dell'avvenuto accredito tramite sms.

## **7. I servizi**

BT Italia eroga ai Clienti un'ampia gamma di servizi di comunicazione elettronica, integrati e personalizzati, tra i quali si evidenziano in particolare:

- servizi voce su linee fisse,
- servizi voce su linee mobili, in modalità prepagata e postpagata,
- servizi di trasmissione dati e accesso ad Internet,
- servizi a valore aggiunto,
- altri servizi e prodotti quali *outsourcing*, apparati, carte prepagate, connettività.

### **7.1 Consumi**

BT Italia fornisce a tutti i propri Clienti in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate (in formato cartaceo e/o elettronico e/o on line) quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. Nel caso dei servizi di telefonia fissa e mobile postpagato il suindicato dettaglio viene fornito con periodicità pari a quella di fatturazione ed è disponibile nella sezione riservata del sito internet di BT Italia [www.italia.bt.com](http://www.italia.bt.com). I dettagli di traffico del servizio prepagato mobile rivolto a Clienti consumatori sono disponibili nell'apposita Area Clienti accessibile dal sito internet [www.btmobileprepaid.it](http://www.btmobileprepaid.it).

BT Italia prevede e applica strumenti di autotutela in caso di traffico fisso anomalo, in particolare per i casi di possibile uso fraudolento del servizio, dandone avviso al Cliente.

### **7.2 Pagamento del servizio**

BT Italia si impegna a:

- inviare ai Clienti la fattura con almeno 15 giorni solari di anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti, salvo il caso di disguidi causati da terzi;
- accettare come possibili modalità di pagamento, il bonifico bancario, l'addebito diretto in conto (RID), l'addebito su Carta di Credito o la ricarica del credito residuo. La presenza contemporanea di tali modalità di pagamento dipende dal servizio contrattualizzato dal Cliente. Le modalità effettivamente disponibili vengono esplicitamente riportate nella documentazione di offerta del servizio presentata al Cliente;
- calcolare l'importo dovuto, per il traffico effettuato, sulla base dei dati di traffico rilevati dai propri sistemi di fatturazione. La comunicazione di tale importo sarà accompagnata, a titolo gratuito, dalla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, nel rispetto delle norme poste a tutela della riservatezza; i numeri chiamati



verranno riportati, coerentemente a quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 s.m.i.:

- con le ultime tre cifre oscurate, relativamente ai servizi di fonia uscente;
  - con la visualizzazione del solo distretto telefonico del numero chiamante, per i servizi di fonia entrante su numerazione non geografica.
- aggiornare, in caso dei servizi mobili prepagati, il credito residuo ogni qual volta si effettua una chiamata (fatta eccezione per le chiamate verso numerazioni con addebito al chiamato (es. 800), bonus di traffico, etc).

Il controllo del credito residuo è fornito gratuitamente chiamando il numero 401111 e attraverso il Customer Care.

- prendere in attenta considerazione i reclami relativi agli importi addebitati in fattura, inoltrati a BT Italia per iscritto entro il terzo mese dalla data di emissione della fattura oggetto del reclamo, fatti salvi i casi di ritardo validamente motivati dal Cliente;
- comunicare l'esito del reclamo al Cliente entro 30 giorni solari per i servizi fissi e mobili dalla data di ricezione del reclamo. Qualora il reclamo relativo agli importi addebitati sia fondato e il Cliente abbia già provveduto al pagamento della fattura, BT Italia imputerà l'importo dovuto nel primo ciclo di fatturazione utile dopo l'accertamento;
- nel caso in cui il reclamo dovesse risultare infondato, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento delle somme non ancora versate;
- in caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dall'utente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico specificamente denunciato come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata, i pagamenti non imputabili all'utente, qualora già effettuati, verranno rimborsati.
- Qualora l'Autorità competente accerti che non vi è stata frode, i pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati all'utente.
- nel caso in cui il contratto con il Cliente rivesta una particolare rilevanza, BT Italia richiede l'emissione di una fidejussione. Inoltre, per i servizi a tariffa premio, laddove il traffico svolto risulti anomalo, BT Italia blocca temporaneamente i pagamenti ai Centri Servizi al fine di svolgere una verifica puntuale delle anomalie riscontrate.

Nella documentazione di fatturazione sono indicate:

- le modalità di pagamento e di ricorso;
- i riferimenti per accedere alle documentazioni relative ai piani tariffari di base dei servizi di BT Italia.

Il pagamento entro i termini di scadenza, con le modalità indicate, libera immediatamente l'utente dai suoi obblighi. Eventuali ritardi nella comunicazione a BT Italia dell'avvenuto pagamento da parte del soggetto autorizzato alla riscossione non sono in alcun caso



imputati al Cliente. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, BT Italia si riserva la facoltà di richiedere al Cliente il pagamento di interessi monetari in misura pari al tasso legale e comunque tale da non superare il tasso di soglia della legge 27 marzo 1996, n.108 (Disposizioni in materia di usura). Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, BT Italia non pretende da questi alcun compenso in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvede al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. In tali casi, tutti i costi derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico di BT Italia.

## **8. Servizio di comunicazione mobile e personale di tipo prepagato: ulteriori informazioni.**

Le informazioni relative alle modalità e alle condizioni di utilizzo della carta prepagata BT Italia sono riportate nella documentazione di offerta del servizio presentata al Cliente. Il mancato rispetto delle condizioni di utilizzo per il mantenimento della validità della carta indicate sulla confezione di acquisto comporta la disattivazione della carta con conseguente perdita del credito, fatte salve le condizioni di utilizzo previste nella documentazione di offerta del servizio stesso.

Ai sensi dell'art. 3 del regolamento allegato alla delibera 514/07/CONS e della delibera 182/08/CONS BT Italia ha inoltre predisposto un'offerta specificamente destinata agli utenti sordi.

### **8.1 Validità SIM pre-pagate**

La durata attuale delle carte SIM è di 12 mesi dalla data di attivazione (in assenza di ricariche) o 12 mesi dall'ultima ricarica. Decorso tale periodo BT Italia si riserva la possibilità di disattivare la SIM, mentre il numero di telefono resterà a disposizione del Cliente fino a 24 mesi dall'ultima ricarica effettuata per consentire la riattivazione del servizio. Trascorso tale periodo la numerazione non sarà più disponibile e potrà essere assegnata a terzi, al fine di garantire un uso efficiente delle risorse scarse di numerazione.

Eventuali diversi termini relativi alla disattivazione delle SIM in caso di non utilizzo saranno indicati nelle Condizioni Generali di Offerta consultabili sul sito internet [www.italia.bt.com](http://www.italia.bt.com) e [www.btmobileprepaid.it](http://www.btmobileprepaid.it) nel caso di servizi mobili prepagati per i Clienti consumatori.

### **8.2 Gestione del credito residuo**

Il credito residuo viene aggiornato ogni volta che si effettua una chiamata (fatta eccezione per le chiamate verso numerazioni con addebito al chiamato (es. 800), bonus di traffico, etc).

Il controllo del credito residuo è fornito gratuitamente chiamando il numero 401111. Analoga informazione, unitamente alle informazioni sul profilo tariffario del Cliente e alla documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche effettuate, è reperibile tramite Customer Care.

In caso di recesso o di scadenza della SIM, nei tempi indicati al punto 8.1, il credito residuo non goduto resterà a disposizione del Cliente che potrà richiederne, dopo la disattivazione



della SIM, il trasferimento, a costo zero, su altra SIM BT Italia o la restituzione tramite assegno di traenza, al netto dei costi sostenuti da BT Italia per la restituzione di detto importo, pari a € 5.

### **8.3 Gestione del credito residuo per la prestazione di portabilità del numero mobile**

Il Cliente ha la possibilità di recedere dal rapporto contrattuale con BT Italia usufruendo della prestazione di Mobile Number Portability (MNP o Portabilità del Numero). In questo caso il Cliente deve presentare apposita richiesta all'operatore con il quale intende instaurare un nuovo rapporto contrattuale (l'Operatore Recipient). In caso di portabilità del numero mobile, la gestione del credito residuo presente sulla SIM al momento della richiesta è subordinata agli accordi commerciali bilaterali vigenti tra gli operatori di telefonia mobile interessati. BT Italia, in ogni caso, si impegna ad informare, nel modulo di richiesta delle prestazione di portabilità del numero mobile, circa l'esistenza di accordi specifici tra gli operatori coinvolti e sulla eventuale previsione e limitazione della trasferibilità del credito residuo. Per tale commissione di trasferimento del credito BT Italia (Operatore Donor/Donating) tratterrà al cliente € 1.5.

## **9. I riferimenti**

Il Customer Care di BT Italia per i servizi di telefonia fissa e mobile risponde ai numeri 195 e 800 920928, accessibile da rete mobile. Per quanto riguarda esclusivamente il servizio mobile prepagato destinato ai Clienti consumatori<sup>2</sup> è disponibile il numero gratuito 800 958595.

Il servizio 195 è attivo con le seguenti modalità:

- per i servizi fissi
  - assistenza commerciale: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 20, esclusi i giorni festivi;
  - assistenza amministrativa: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18, esclusi i giorni festivi;
  - assistenza tecnica: dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, il sabato dalle 9.00 alle 18.
- per i servizi mobili
  - assistenza commerciale: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 20;
  - assistenza amministrativa: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18;

---

<sup>2</sup> Si intende per Cliente consumatore la persona fisica che utilizza un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale.



- assistenza tecnica: dalle 8 alle 24 dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24 per la gestione delle pratiche relative al furto, smarrimento o manomissione del terminale mobile o della SIM e allo sblocco del PIN.
- Il servizio di assistenza Clienti per i servizi mobili prepagati rivolti a Clienti consumatori rispetta i seguenti orari:
  - assistenza commerciale: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 20, esclusi i giorni festivi;
  - assistenza amministrativa: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18, esclusi i giorni festivi;
  - assistenza tecnica: dalle 8 alle 24 dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24 per la gestione delle pratiche relative al furto, smarrimento o manomissione del terminale mobile o della SIM e allo sblocco del PIN.

Si segnala, poi, che le segnalazioni al Servizio Clienti possono essere inoltrate anche al numero gratuito accessibile da rete mobile 800 920928.

Infine in allegato 4 si riporta il modulo che il Cliente deve compilare per effettuare la richiesta di cessazione dei servizi con BT Italia.



## OBIETTIVI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER IL 2021

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 254/04/CSP

Indicatore	Valore obiettivo
<p><b>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale</b> (servizi diretti): <i>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.</i></p> <p>- Allacciamenti per servizi diretti forniti con proprie strutture</p> <p>- Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore</p> <p><i>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto.</i></p>	<p>Percentile 95%: 108 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 181 giorni solari</p> <p>N.A.</p> <p>Media (giorni solari): 37</p> <p>75 %</p>
<p><b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso:</b> <i>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.</i></p>	<p>a) Servizi diretti: 10%</p> <p>b) Servizi indiretti in modalità CPS: 0,10%</p>
<p><b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> <i>tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</i></p> <p><i>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi diretti:<ul style="list-style-type: none"><li>Percentile 80%: 6 ore lavorative</li><li>Percentile 95%: 20 ore lavorative</li></ul></li><li>• Servizi indiretti in modalità CPS:<ul style="list-style-type: none"><li>Percentile 80%: 30 ore lavorative</li><li>Percentile 95%: 33 ore lavorative</li></ul></li></ul> <p>Servizi diretti: % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 5 ore lavorative): 70%</p> <p>Servizi indiretti in modalità CPS: % di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto (entro 24 ore lavorative): 80 %</p>
<p><b>Tempo di fornitura della Carrier Preselection:</b> <i>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</i></p>	<p>Percentile 95%: 53 giorni solari</p> <p>Percentile 99%: 175 giorni solari</p>



<b>Fatture contestate:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	2 %
<b>Accuratezza della fatturazione:</b> <i>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</i>	1 %



## OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER IL 2021

Indicatori di qualità di cui alle delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP s.m.i.

Indicatore	Valore obiettivo
<b>Tempi di attivazione del servizio</b> <i>1) Ordini di prima attivazione relativi a un servizio di accesso a banda larga a Internet rivolto allo stesso operatore che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a banda larga).</i>	Percentile 95%: 107 giorni solari Percentile 99%: 176 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 75% Media (giorni solari): 37
<i>2) Ordini di prima attivazione rivolti a un operatore del servizio di accesso a larga banda a Internet diverso da quello che fornisce il servizio di accesso diretto per una linea telefonica già attiva (servizi a banda larga).</i>	Percentile 95%: 96 giorni solari Percentile 99%: 159 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 61% Media (giorni solari): 37
<i>3) Ordini di variazione dell'operatore che fornisce il servizio di accesso a Internet per una linea in cui è già attivo il servizio di accesso a larga banda a Internet (servizi a banda larga).</i>	Percentile 95%: 44 giorni solari Percentile 99%: 64 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto: 97% Media (giorni solari): 23
<b>Tasso di malfunzionamento:</b> <i>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 a larga banda, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi diretti: 20%</li></ul> Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale: 10%
<b>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti:</b> <i>tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servizi diretti:<ul style="list-style-type: none"><li>percentile 80%: 8 ore lavorative</li><li>percentile 95%: 20 ore lavorative</li></ul></li><li>• Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale:<ul style="list-style-type: none"><li>percentile 80%: 15 ore lavorative</li></ul></li></ul>



<i>Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto</i>	percentile 95%: 30 ore lavorative  Servizi diretti: 70% di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto.  Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale: 70% di riparazioni completate entro il termine contrattuale previsto.
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:</b>  <i>1) tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano"</i>  <i>2) tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano</i>  <i>3) Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi</i>	Media pesata: 130 sec.  Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: 30 sec.  80 %
<b>Velocità di trasmissione dei dati:</b> <i>velocità di trasmissione dei dati, misurata tramite la trasmissione di file di prova predefiniti, trasmessi tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server per il downloading relativamente al servizio di accesso a internet a banda larga di riferimento.</i>	Due profili più venduti:  - NGA Bitstream 100M-20M-1M-300K (PCR down - PCR up - MCR down - MCR up); Banda minima: percentile 5 (downloading): 55Mbps  - NGA Bitstream 200M-20M-1M-300K (PCR down - PCR up - MCR down - MCR up). Banda minima: percentile 5 (downloading): 105Mbps
<b>Addebiti contestati:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	1 %



## OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE MOBILE E PERSONALE PER IL 2021

Indicatori di qualità di cui alla delibera n. 154/12/CONS s.m.i.

Indicatore	Valore obiettivo
<p><b>Tempo di attivazione del servizio voce (servizi pre-pagati e post-pagati):</b> <i>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.</i></p> <p><i>Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattuale previsto</i></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>servizi pre-pagati: 1ore</li><li>servizi post-pagati: n.d</li> <li>servizi pre-pagati: 95%</li><li>servizi post-pagati: 90%</li></ul>
<p><b>Tempo di rinnovo del credito (servizi pre-pagati):</b> <i>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.</i></p>	Percentile 95% del tempo di ricarica: 4 secondi
<p><b>Reclami sugli addebiti</b></p> <p><b>Servizi post-pagati:</b> <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.</i></p> <p><b>Servizi pre-pagati:</b> <i>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.</i></p>	<p>1 %</p> <p>1 %</p>
<p><b>Accuratezza della fatturazione (servizi post-pagati):</b> <i>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</i></p>	1 %



**ALLEGATO 1**

**MODULO RICHIESTA CESSAZIONE SERVIZIO**

G.le Cliente,

Le ricordiamo che, nel caso si desideri trasferire la/le proprie utenze/servizi di telefonia fissa o mobile con la conservazione delle numerazioni verso Telecom Italia o altro OLO, Lei deve richiedere direttamente al nuovo gestore l'avvio della procedura di trasferimento. A tal fine, per i soli servizi di telefonia fissa è indispensabile che Lei comunichi al suo nuovo gestore il **CODICE DI MIGRAZIONE** riportato da BT Italia in fattura, nella sezione riservata del WebCare e comunque disponibile richiedendolo al nostro Servizio Clienti al numero 195.

**Il presente modulo deve essere compilato solo nel caso in cui Lei intenda cessare definitivamente le sue utenze di telefonia, Le ricordiamo che in questo caso BT Italia non potrà garantire la conservazione delle numerazioni.**

Di seguito il modulo da compilarsi per gli usi indicati:

**IL PRESENTE MODULO DEVE ESSERE INVIATO MEDIANTE  
RACCOMANDATA A/R ALL'INDIRIZZO DI SEGUITO RIPORTATO:**

**BT ITALIA  
UFFICIO DISATTIVAZIONI  
VIA UGO LA MALFA 75/77  
90146 PALERMO**

**IL SOTTOSCRITTO,**

**Ragione sociale:** .....

**Codice Cliente/P.IVA:** .....

**Cellulare..... E.mail .....**

**IN QUALITA' DI TITOLARE DI UN CONTRATTO CON BT ITALIA, MANIFESTA LA PROPRIA VOLONTA' DI VOLER PROCEDERE CON (barrare con una "X" l'opzione desiderata):**

<b>A</b>	Cessazione TOTALE di tutti i servizi di telefonia fissa
<b>B</b>	Cessazione di ALCUNI SERVIZI di telefonia fissa per le sedi di seguito indicate (*) (indicare la sede da cessare nell'apposito spazio di seguito riportato):

**INDIRIZZO:**.....

**CITTA':**.....

**SERVIZIO BT da cessare: (indicare numero di contratto presente in fattura)**  
.....  
.....

<b>C</b>	Cessazione TOTALE di tutte le numerazioni mobili (SIM)
<b>D</b>	Cessazione parziale di ALCUNE NUMERAZIONI MOBILI (SIM) di seguito indicate (**) (indicare le SIM da cessare nell'apposito spazio di seguito riportato):

**NUMERAZIONI/SIM:** .....  
.....

**(\*) In caso di cessazione di tipo B) - compilare un modulo per sede :** riportare le numerazioni che si desidera cessare, se tutte indicare "TUTTE LE NUMERAZIONI", in caso di mancata indicazione verranno cessate tutte le numerazioni associate alla sede indicata.

**(\*\*) In caso di cessazione di tipo D) - compilare un modulo per sede:** riportare le SIM che si desidera cessare, se tutte, indicare "TUTTE LE SIM", in caso di mancata indicazione verranno cessate tutte le numerazioni mobili (SIM) associate alla sede indicata.

**Data** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ **Timbro e Firma** \_\_\_\_\_

**Il diritto di recesso puo' altresì essere esercitato tramite PEC, scrivendo all'indirizzo:**  
**btitaliaspa@pec.btitalia.it**