



CARTA DEI SERVIZI

BT ITALIA S.p.A.

1 LA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 2
2 CHI È BT ITALIA S.P.A.	PAG. 2
3 I PRINCIPI	PAG. 2
4 I SERVIZI	PAG. 3
5 INFORMAZIONI DEGLI UTENTI	PAG. 4
6 GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ	PAG. 4
7 LA TUTELA	PAG. 5
ALLEGATO 1 - OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA	PAG. 8
ALLEGATO 2 - OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA	PAG. 12
ALLEGATO 3 - MODULO RICHIESTA CESSAZIONE SERVIZIO	PAG. 14

1 La Carta dei Servizi

La carta dei servizi di BT Italia S.p.A., di seguito definita BT Italia, è ispirata 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 e 131/06/CSP s.m.i. per i servizi di accesso ad internet da postazione fissa 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.

Il Servizio Clienti di BT Italia è a disposizione per ogni informazione legata alla carta dei servizi ed è accessibile tramite il numero 803195.

2 Chi è BT Italia

BT Italia è uno dei principali operatori italiani nel settore delle comunicazioni elettroniche fisse dedicato alle grandi aziende, alle multinazionali e al mondo wholesale. E’ iscritta nel Registro degli Operatori di Comunicazioni con il n. 8012.

BT Italia ha sede legale a Milano, via Tucidide, 14 e sede di Roma in viale dell’Arte, 25. Per ricevere maggiori informazioni su BT Italia è disponibile il sito web www.globalservices.bt.com/it.

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.

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.

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.

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. In particolare, nell'allegato 3 si riporta il modulo che il Cliente deve compilare per effettuare la richiesta di cessazione dei servizi con BT Italia.

4 I servizi

BT Italia eroga ai Clienti un'ampia gamma di soluzioni end-to-end per supportare le aziende nel percorso di trasformazione digitale. La sua offerta è focalizzata su soluzioni di rete di ultima generazione, cloud e sicurezza, semplici e affidabili, disponibili in 180 Paesi.

4.1 Consumi

BT Italia fornisce a tutti i propri Clienti in maniera automatica e senza aggravio di spesa il dettaglio delle chiamate effettuate quale strumento di controllo del livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto. 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.globalservices.bt.com/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.

4.2 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.

5 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.

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

- disponibilità e modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente o controllata dall'utente;
- possibilità di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici generali a disposizione del pubblico;
- indennizzi e rimborsi alla Clientela in caso di servizio insoddisfacente;
- 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 s.m.i..

6 Gli strumenti di valutazione della qualità

BT Italia utilizza gli indicatori di qualità dei servizi di telefonia vocale fissa 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 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 e, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, ne informa l'Agcom.

Tali obiettivi sono riportati negli allegati 1 e 2 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, inoltre, effettua, ove previsto, 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.

7 La tutela

7.1 Rapporti con i Clienti

BT Italia fornisce un servizio telefonico di assistenza, che risponde al numero 803195, 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.

Il servizio 803195 è attivo con le seguenti modalità:

- assistenza amministrativa e commerciale: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18, esclusi i giorni festivi;
- assistenza tecnica: dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24

Il Cliente ha il diritto di presentare eventuali reclami per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, 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 – 90146 - Palermo, oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica servizio.clienti@bt.com. Il Cliente potrà utilizzare gli stessi riferimenti in caso di richiesta di indennizzo di cui al successivo paragrafo 7.2.

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.

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

Qualora il Cliente abbia proposto reclamo o tentativo obbligatorio di conciliazione, relativamente alla fatturazione, il Cliente dovrà corrispondere a BT Italia gli importi della fattura non oggetto della contestazione nei termini e nelle modalità di cui all'Offerta del servizio. Al termine della disputa, qualora la contestazione risulti infondata, il Cliente dovrà corrispondere a BT Italia gli importi ancora dovuti, oltre agli interessi maturati, entro 30 giorni dalla data di risoluzione della disputa. 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 s.m.i..

7.2 Indennizzi

Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabili 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 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.
- 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 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.
- f) 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.
- g) 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;
- h) 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;
- i) 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;
- j) 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.

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.

ALLEGATO 1

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI TELEFONIA VOCALE FISSA PER IL 2023

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

Indicatore	Valore obiettivo
<p>Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: <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>Tempo di allacciamento contrattualmente previsto [standard specifico]: nd</p> <p>a) servizio diretto con proprie strutture:</p> <ul style="list-style-type: none">i. percentile 95%: 266 (misura in giorni solari)ii. percentile 99%: 294 (misura in giorni solari)iii. percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro la data concordata con il cliente: nd <p>b) servizio diretto con strutture di altri operatori:</p> <ul style="list-style-type: none">i. percentile 95%: 266 (misura in giorni solari)ii. percentile 99%: 294 (misura in giorni solari)iii. percentuale di casi per cui l'allacciamento è eseguito entro il tempo massimo contrattualmente previsto: nd

<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) servizio diretto con proprie strutture: 1% b) servizio diretto con strutture di altri operatori: 1% c) servizio indiretto in modalità CPS: 0%
<p>Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.</p>	<p>Tempo di riparazione contrattualmente previsto (standard specifico):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Servizio diretto con proprie strutture <ul style="list-style-type: none"> i. Percentile 80%: 4 ore lavorative ii. Percentile 95%: 4,7 ore lavorative iii. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il

	<p>tempo massimo contrattualmente previsto (specificare): 95% in 5 ore</p> <p>b) Servizio diretto con strutture di altri operatori</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Percentile 80%: 5 ore lavorative ii. Percentile 95%: 7 ore lavorative iii. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (specificare): 90% in 5h <p>c) Servizio indiretto in modalità CPS:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Percentile 80%: 30 ore lavorative ii. Percentile 95%: 33 ore lavorative iii. Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto (specificare): 24h nell'80%
<p>Tempo di fornitura della Carrier Preselection: <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%: na</p> <p>Percentile 99%: na</p>
<p>Fatture contestate: <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p>2%</p>
<p>Accuratezza della fatturazione: <i>percentuale di fatture oggetto di contestazione riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante</i></p>	<p>1,5%</p>

<i>un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i>	
--	--

ALLEGATO 2

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO DI ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA PER IL 2023

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

Indicatore	Valore obiettivo
Tempi di attivazione del servizio <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> <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> <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%: 385 giorni solari Percentile 99%: 440 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%): ND Media (giorni solari): 167 Percentile 95%: 385 giorni solari Percentile 99%: 440 giorni solari Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%): nd Media (giorni solari): 167 Percentile 95%: nd Percentile 99%: nd Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto (%): nd Media (giorni solari): nd
Tasso di malfunzionamento: 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.	a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling (%): 1% b) Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale (%): 3%
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti: tempo che intercorre tra la segnalazione di un malfunzionamento effettivo da parte del cliente e il	a) Servizio realizzato con strutture proprie o Unbundling:

<p><i>ripristino della completa funzionalità (riparazione del malfunzionamento).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> i. percentile 80%: 4 ore lavorative ii. percentile 95%: 4,5 ore lavorative iii. percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 95% in 5h <p>b) Servizi realizzati utilizzando servizi wholesale:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. percentile 80%: 4 ore lavorative ii. percentile 95%: 5 ore lavorative iii. percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: 93% in 5h
<p>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore:</p>	<p>1) Tempo minimo di navigazione per accedere alla scelta "operatore umano" -Media pesata: 60 sec.</p> <p>2) Tempo di risposta dell'operatore umano dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Tempo medio di risposta alle chiamate entranti (sec.): 70 ii. Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: 85%
<p>Addebiti contestati: <i>percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo</i></p>	<p>2%</p>

ALLEGATO 3

MODULO RICHIESTA CESSAZIONE SERVIZIO

G.le Cliente,

Le ricordiamo che, nel caso si desideri trasferire la/le proprie utenze/servizi di telefonia fissa 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 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 803195.

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:

<p>IL PRESENTE MODULO DEVE ESSERE INVIATO MEDIANTE RACCOMANDATA A/R ALL'INDIRIZZO DI SEGUITO RIPORTATO:</p> <p>BT ITALIA UFFICIO DISATTIVAZIONI VIA UGO LA MALFA 75 90146 PALERMO</p>

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):

A	Cessazione TOTALE di tutti i servizi di telefonia fissa
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)
.....
.....

(*) 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.

Data __/__/__ **Timbro e Firma** _____

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