



Servizio Clienti Business
CASELLA POSTALE N. 218 - 14100 ASTI

Centro di costo 63/20/05

27 FEB 2014

Nr. 2026

pag

Telecom Italia Spa
Sede Legale: Piazza degli Affari 2 - 20123 Milano
Direzione Generale e Secondaria: Corso d'Italia 41 - 00198 Roma
Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it
Cod. Fisc.: P.Iva/ Iscriz. al Reg. delle Imprese di Milano n. 00488410010
Iscriz. al Reg. A.E.E. IT0802000000799 - Cap. Soc. Euro 10.693.628.019,25

Conto



TAA00AOY004473 GE
61480204001004454001001
DCOOS1389 0014

PROMO LEGNO
FORO BUONAPARTE 65
20121 MILANO MI

Fattura n.:

8Z00174350

Emessa il:
bimestre:
periodo:

06/02/2014
2° 2014
Dicembre - Gennaio

Intestata a:

PROMO LEGNO
FORO BONAPARTE 65
20121 MILANO MI

Numero

linea:

che si trova in:

028051350

FORO BUONAPARTE
20121 MILANO MI

Codice Fiscale: 0000003850210968

Partita IVA: 03850210968

Codice Segreto:

100 028051350 U

A

IMPORTO:

da pagare entro il:

213,00 Euro
10/03/2014

RIEPILOGO COSTI

CONTRIBUTI E ABBONAMENTI	168,16
TRAFFICO	36,07
SCONTI E PROMOZIONI	-30,00
ALTRI ADDEBITI E ACCREDITI	0,38
IVA in addebito	44,99
IVA in accredito	-6,60
TOTALE EURO	213,00

MODALITÀ DI PAGAMENTO: Insieme a questo Conto Telecom Italia c'è il bollettino postale per pagare.

Le precedenti fatture risultano pagate. Grazie.

La prossima fattura sarà emessa in data: 07/04/2014.

Per ulteriori informazioni visiti il sito www.impresasemplice.it, telefoni gratuitamente al Servizio Clienti 191, attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 oppure scriva a:
Telecom Italia - Servizio Clienti Business - Casella Postale n. 218 - 14100 ASTI



6148020400100445400100010003000600016

TAA00AOY00447300010003P01T01 FQL_142J001001 4454 1/6

Numero linea: 028051350

Fattura n.:
Periodo:8Z00174350
Dicembre - Gennaio

CONTRIBUTI E ABBONAMENTI

	Periodo	Importo	Rif. IVA
Linea ISDN	marzo - aprile	62,00	22%
Alice Business Tutto Incluso*	marzo - aprile	37,90	22%
In Italia con Alice	dicembre - gennaio	30,00	22%
In Italia con Alice linea fonia	dicembre - gennaio	30,00	22%
ISDN - NT1 plus 2b1q etsi - affari*	marzo - aprile	8,26	22%

TOTALE CONTRIBUTI E ABBONAMENTI

168,16

TRAFFICO	Offerta	Quantità	Unità	Durata	Durata Media	Importo	Rif. IVA
Voce							
Numeri mobili	In Italia con Alice	39		00:58:35	00:01:30	13,66	22%
Internazionali		12		00:37:22	00:03:06	8,74	22%
Numeri mobili internazionali		3		00:38:22	00:12:47	13,67	22%
Totale Voce						36,07	

TOTALE TRAFFICO

36,07

SCONTI E PROMOZIONI

	Periodo	Importo	Rif. IVA
In Italia con Alice linea fonia		-30,00	22%

TOTALE SCONTI E PROMOZIONI

-30,00

ALTRI ADDEBITI E ACCREDITI

	Periodo	Importo	Rif. IVA
Spese spedizione Conto		0,28	22%
Arrotondamento su questa fattura		-0,33	F.C.IVA
Arrotondamento sulla fattura precedente		0,43	F.C.IVA

TOTALE ALTRI ADDEBITI E ACCREDITI

0,38

CALCOLO DELL'IMPORTO DA PAGARE

	Importo	Rif. IVA
Totale imponibile in addebito	204,51	22%
Iva in addebito	44,99	
Totale imponibile in accredito	-30,00	22%
Iva in accredito	-6,60	
Importi Fuori Campo IVA	0,10	F.C.IVA

TOTALE IMPORTO DA PAGARE

213,00

Con questo conto lei paga le telefonate che ha già fatto e l'abbonamento alla linea telefonica e ad alcuni servizi che lei usa.

Tutti i periodi di tempo a cui si riferiscono abbonamenti ed eventuali noleggi sono scritti vicino ad ogni voce.

I consumi per i quali non indichiamo alcun nome di offerta, sono addebitati secondo i prezzi base.

Alle voci segnate * non applichiamo le Condizioni Generali di Abbonamento. Per queste voci lei paga 56,32 euro (compresa IVA di 10,16 euro) sul totale di 213,00 euro.

TABELLA ALIQUOTE E RIFERIMENTI IVA

22%	Percentuale dell'imposta applicata a tutti i servizi di telecomunicazione	10%	Percentuale dell'imposta applicata ai canoni di abbonamento alla diffusione radiotelevisiva con accesso condizionato effettuata in forma digitale a mezzo di reti via cavo o via satellite ivi comprese le trasmissioni televisive punto-punto
F.C.IVA	Importi fuori campo IVA	Art. 8,2	Operazioni non imponibili art. 8, 2° comma, D.P.R. n. 633/1972
Art. 8 bis,2	Operazioni non imponibili art. 8 bis, 2° comma, D.P.R. n. 633/1972	Art. 9,2	Operazioni non imponibili art. 9, 2° comma, D.P.R. n. 633/1972
Art. 72	Operazioni non imponibili art. 72, D.P.R. n. 633/1972	Art. 72,3n2	Operazioni non imponibili art. 72, 3° comma, n. 2, D.P.R. n. 633/1972
Art. 1, 158	Iva assolta da emittente Art. 1, c.158 L. 244/2007	F.T.S.	Operazioni Fuori dal Territorio dello Stato Art 7, D.P.R. n. 633/1972

L'imposta di bollo, se è indicata su questo documento, viene assolta in modo virtuale (Aut. Ag. Entr. MI 2 - n. 59560/2001); se non è indicata, il documento è esente perché relativo a corrispettivi assoggettati ad IVA.

17 PA +CP 5214 + A



Informazioni e novità

Si ricordi che

Se desidera attivare la domiciliazione dei pagamenti (addebiti diretti europei SEPA), comunichi alla sua Banca/Poste Italiane i seguenti codici: ID mandato 000208051350201402062 e Credit identifier IT390030000000488410010.

PER LA SUA LINEA PRINCIPALE

Sulla sua linea sono disabilitate le telefonate verso: i numeri che iniziano con **899**; i numeri che iniziano con **894** e con lunghezza pari ad 8 cifre; i numeri che iniziano con **895** e con lunghezza pari a 10 cifre; i numeri con **prefissi internazionali e satellitari il cui prezzo è superiore a 35 €cent alla risposta e/o 3 €cent al secondo (IVA inclusa)**. Per ulteriori informazioni o per conoscere i nostri servizi di disabilitazione e darci altre disposizioni, visiti il sito **impresasemplice.it** o chiami il Servizio Clienti **191** o il suo contatto abituale Telecom Italia.

PER LE SUE LINEE AGGIUNTIVE ALICE BUSINESS VOCE

Sulla sua linea sono disabilitate le telefonate verso: i numeri che iniziano con **899**; i numeri che iniziano con **894** e con lunghezza pari ad 8 cifre; i numeri che iniziano con **895** e con lunghezza pari a 10 cifre; i numeri con **prefissi internazionali e satellitari il cui prezzo è superiore a 35 €cent alla risposta e/o 3 €cent al secondo (IVA inclusa)**. Per ulteriori informazioni o per conoscere i nostri servizi di disabilitazione e darci altre disposizioni, visiti il sito **impresasemplice.it** o chiami il Servizio Clienti **191** o il suo contatto abituale Telecom Italia.

Per ogni indicazione su come utilizziamo i suoi dati personali e sui suoi diritti, è disponibile, sui siti telecomitalia.it e tim.it, link 'Privacy', oppure chiamando il 191, l'informativa da noi predisposta ai sensi dell'art. 13 del Codice Privacy (D.Lgs. 196/2003). In tale informativa potrà trovare ogni utile chiarimento sulle finalità del trattamento dei suoi dati e sulle tipologie di soggetti ai quali sono comunicati, nonché sulle modalità di accesso ai dati che la riguardano e di esercizio degli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice Privacy, tra cui il diritto di revocare il consenso ad essere contattato per finalità commerciali.

L'anticipo conversazioni versato è di 80,00 euro, che verranno restituiti in caso di domiciliazione bancaria/postale delle fatture o alla cessazione della linea telefonica.

Telecom Italia invia le comunicazioni di servizio che la riguardano all'indirizzo email:

POLEGN00@promolegno.191.it

Se vuole indicarcene uno diverso, può farlo tramite il sito www.impresasemplice.it

La nostra Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet e nelle prime pagine dell'elenco abbonati.

Le sue offerte

LINEA AGGIUNTIVA TUTTOCOMPRESO, ALICE BUSINESS VOCE E ALICE BUSINESS TUTTO INCLUSO

La informiamo che l'offerta Voce da Lei sottoscritta include chiamate illimitate nazionali (locali e interurbane). Per le chiamate verso cellulari è invece applicato un listino dedicato e a consumo.



Informazioni e novità

In primo piano

OBIETTIVI DI QUALITÀ PER L'ANNO 2014

La tabella sottostante riporta gli obiettivi di qualità che Telecom Italia si impegna a raggiungere quest'anno per la fornitura dei servizi di telefonia vocale su rete fissa. Ricordiamo che tali obiettivi sono stati fissati dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la delibera n. 725/13/CONS. Se desidera trovare spiegazioni più approfondite sugli indicatori e sulle modalità di misura, definiti dalle delibere n. 254/04/CSP e 142/07/CSP, la invitiamo a consultare la sezione **"Infoconsumatori"** del sito **impresasemplice.it**.

Indicatore	Misura	Obiettivo
Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Percentile 95% del tempo di fornitura (1)	10 giorni
	Percentile 99% del tempo di fornitura (1)	21 giorni
	Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente	97,2 %
Tasso di malfunzionamento per linea di accesso	Rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso RTG	9,6 %
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	45 ore
	Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti (2)	96 ore
	Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	92,3 %
Percentuale di telefoni pubblici a pagamento (a monete e a schede) in servizio	Rapporto tra la somma del numero dei giorni di funzionamento di tutti i telefoni pubblici osservati nel periodo considerato e il numero di giorni dello stesso periodo moltiplicato per il numero di telefoni pubblici sottoposti ad osservazione	96,4 %
Fatture contestate	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	1,2 %
Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero di fatture emesse nello stesso periodo	0,3 %
Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su risponditore automatico per accedere alla scelta "operatore"	50 secondi
	Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	70 secondi
	Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	47 %

(1) Per **"Percentile 95% (o 99%) del tempo di fornitura"** si intende il numero di giorni entro cui è stato soddisfatto il 95% (o il 99%) delle richieste.

(2) Per **"Percentile 80% (o 95%) dei tempi di riparazione dei malfunzionamenti"** si intende il numero di ore, a partire dalla segnalazione dei Clienti, entro cui è stato riparato l'80% (o il 95%) dei malfunzionamenti.

MIGRAZIONE OBBLIGATORIA DEGLI STRUMENTI DI PAGAMENTO NAZIONALI ALL'AREA UNICA DEI PAGAMENTI IN EURO (SEPA).

La informiamo che il Regolamento UE 260/2012 prevede, entro il 1° febbraio 2014, la sostituzione obbligatoria del servizio di addebito diretto nazionale con l'adozione di nuovi schemi di pagamento europei (SEPA). Le autorizzazioni all'addebito in conto (c.d. domiciliazioni RID bancarie e postali) per l'incasso di addebiti diretti periodici secondo uno schema nazionale, rilasciate al beneficiario del pagamento prima del 1° febbraio 2014, rimangono valide anche dopo tale data. Telecom Italia, in qualità di beneficiario del pagamento, utilizzerà quindi nel corso dei prossimi mesi i nuovi strumenti di addebito diretto SEPA, senza soluzione di continuità rispetto alle attuali domiciliazioni RID in essere con la propria Clientela e mantenendo invariate le attuali modalità di pagamento. Le regole relative all'eventuale storno del pagamento effettuato tramite addebito diretto, saranno coerenti alla classificazione del conto corrente applicata dall'istituto incaricato del pagamento in funzione della tipologia di clientela. Qualora gli addebiti dell'utenza telefonica fossero domiciliati su un conto corrente intestato a persona diversa dal titolare del contratto di abbonamento, la invitiamo ad inoltrare la presente comunicazione anche all'intestatario del conto corrente sul quale la domiciliazione è stata attivata. Per ulteriori informazioni sulla SEPA e sui nuovi strumenti di pagamento europei può rivolgersi alla sua Banca e/o Poste Italiane, oppure visitare i siti istituzionali di Banca d'Italia e dell'Associazione Bancaria Italiana. Può anche consultare la sezione SEPA del sito telecomitalia.it.

NOVITA' SULL' OFFERTA TIM TUTTO

Scopra le novità sull'offerta mobile TIM TUTTO che le permette di scegliere il profilo più adatto alle sue esigenze componendo pacchetti di traffico telefonico e sms con pacchetti dati. Scopri anche il primo profilo unlimited Europa di Telecom Italia TIM TUTTO EUROPA, che consente di chiamare illimitatamente (fisso e mobile) in roaming dall'Europa e dall'Italia verso l'Europa e di navigare fino ad 1GB in Europa.

Si ricorda che, in ogni caso, il servizio deve essere utilizzato secondo criteri di buona fede e correttezza.

Inoltre se sceglie di acquistare anche uno dei pacchetti dati, l'opzione 4G LTE per navigare da smartphone fino a 70 mbps, è gratuita.

In più con il servizio INTERNET TWIN CARD può condividere il pacchetto dati scelto con l'opzione gratuita 4G LTE, tra smartphone e tablet o chiavetta. Per maggiori informazioni sull'offerta, sulla copertura LTE e sulle zone di copertura Europa chiami il Servizio Clienti 191 oppure visiti il sito impresasemplice.it

