



vodafone

COME PAGARE IL CONTO TELEFONICO

Gentile Cliente, per pagare il conto telefonico scelga la modalità più adatta alle sue esigenze come alternativa al bollettino postale riportato a fianco:

CON CARTA DI CREDITO

Può pagare questo Conto Telefonico con carta di credito, comodamente e senza alcun costo aggiuntivo, all'interno dell'area "190 Fai da te" del sito www.vodafone.it, sezione "Conto Telefonico".



www.vodafone.it

Può pagare questo Conto Telefonico con carta di credito tramite i canali telematici di Poste Italiane, sito www.poste.it/online, selezionando tra i "servizi finanziari" la voce "Bollettino".



www.poste.it

ADDEBITO SU CONTO CORRENTE TRAMITE I SERVIZI DI HOME BANKING

Può pagare questo Conto Telefonico utilizzando i servizi di Home Banking eventualmente offerti dalla Sua Banca. In tal caso, l'addebito verrà effettuato direttamente sul suo conto corrente ed avrà validità unicamente per questo Conto Telefonico. Per maggiori informazioni contatti direttamente la Sua Banca.



PRESSO I PUNTI VENDITA LOTTOMATICA E SISAL PAY

Può pagare questo Conto Telefonico in contanti presso le ricevitorie, bar, tabacchi, collegati alla rete servizi Lottomatica e Sisal Pay per importi fino a **999,99 €***; con PagoBancomat o Lottomaticard per importi fino a **1.500 €*** presso la rete servizi Lottomatica. Le basterà consegnare questa pagina, senza rimuovere il codice a barre ed il bollettino, presso un qualunque punto vendita abilitato.

* Gli importi sono da considerarsi comprensivi della commissione.



www.lottomaticaservizi.it



www.sisalpay.it



(415) 8021096000004 (8020) 000065681125587933 (3902) 011327

Codice EMITTENTE 8021096000004
Codice BOLLETTA 000065681125587933
Importo 113,27

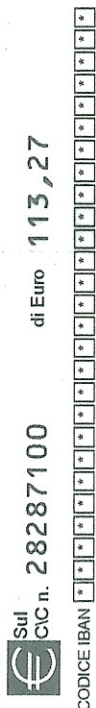
Scopra sul retro i vantaggi della domiciliazione gratuita del Conto Telefonico su Conto Corrente o Carta di Credito.

BancoPosta

CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Accreditamento

BancoPosta

CONTI CORRENTI POSTALI - Ricevuta di Versamento



Intestato a:
VODAFONE OMNITEL N.V.

Sul C/C n. **28287100**

di Euro **113,27**



Sul C/C n. **28287100**

di Euro **113,27**

CODICE IBAN

TD 896

CODICE IBAN

TD 896

Intestato a:

VODAFONE OMNITEL N.V.

Intestato a:

VODAFONE OMNITEL N.V.

Eseguito da: Marketing Research Systems Srl
Corso Delle Province 25
95129 CATANIA CT

CODICE CLIENTE: 6846940
NUMERO FATTURA: AD11255879
DATA FATTURA: 06-08-13
SCADENZA: 26-08-13
PERIODO DI FATTURAZ.: 17-08-13 / 02-08-13

CODICE CLIENTE: 6846940
NUMERO FATTURA: AD11255879
DATA FATTURA: 06-08-13
SCADENZA: 26-08-13

Eseguito da: Marketing Research Systems Srl
Corso Delle Province 25
95129 CATANIA CT



180000656811255879331200002828710010000000113273896

IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE
numero conto

BOLLO DELL'UFF. POSTALE
codice cliente

BOLLO DELL'UFF. POSTALE



<000065681125587933>

00000113+27> 000028287100< 896>

Aut. n. DB/SSIC/€ 0007 del 28/08/01



SCOPRA I VANTAGGI DELLA DOMICILIAZIONE DEL CONTO TELEFONICO

Domiciliando gratuitamente il Conto Telefonico sulla sua Carta di Credito o sul suo Conto Corrente:

- **non pagherà la commissione postale;**
- non dovrà preoccuparsi della scadenza del conto telefonico;
- non dovrà fare alcuna fila presso gli uffici postali;
- le sarà restituito il deposito cauzionale eventualmente versato¹.

Per domiciliare il Conto Telefonico

sulla Sua Carta di Credito

- acceda all'area 190 "Fai da te" del sito www.vodafone.it, sezione "Conto Telefonico" ⇒ "Metodo di Pagamento"
- in alternativa
- chiami gratuitamente il numero dedicato **42330** (800-011810 se chiama da una numerazione non Vodafone) o contatti il **Servizio Clienti Privati 190** oppure Azienda **42323**. Ricordi di tenere a portata di mano il numero e la scadenza della Sua Carta di Credito

sul Suo Conto Corrente (Bancario o Postale)

- chiami gratuitamente il numero dedicato **42330** (800-011810 se chiama da una numerazione non Vodafone) o contatti il **Servizio Clienti Privati 190** oppure Azienda **42323**. Ricordi di tenere a portata di mano il codice IBAN del suo Conto Corrente
- in alternativa
- si rechi **presso la sua banca**, indicando: Codice SIA: 80017; Codice Utente: 3; Codice Cliente: il Codice Fiscale o la Partita IVA indicate sul Conto Telefonico)



IL CONTO TELEFONICO E' ANCHE ONLINE

Se ha già scelto di domiciliare il conto telefonico, non dimentichi di richiedere gratuitamente anche la consultazione online ed in formato elettronico del conto telefonico:

- **non pagherà le spese di spedizione;**
- riceverà un SMS quando sarà disponibile online il nuovo Conto Telefonico, eliminando i tempi di spedizione;
- contribuirà a salvaguardare l'ambiente riducendo il consumo di carta.

Per scegliere il Conto Telefonico online

- acceda all'area 190 "Fai da te" del sito www.vodafone.it, sezione "Conto Telefonico" ⇒ "Modalità di ricezione Conto Telefonico"
- in alternativa
- chiami il **Servizio Clienti Privati 190** oppure Azienda **42323**.

¹ La restituzione sarà totale domiciliando su Carta di Credito, parziale domiciliando su Conto Corrente



vodafone

Dettaglio piani Tariffari Sottoscritti

| Piano Tariffario Sottoscritto | n° SIM | Caratteristiche |
|-------------------------------|--------|---|
| Vodafone Data 15 | 8 | Canone di Abbonamento Mensile: 15,00 euro Costo del traffico UMTS/GPRS nazionale: - Internet/Intranet: 0,00075 euro/KB (profilo a volume) - Internet/Intranet: 1 euro/sessione UMTS e GPRS di 30 min (profilo a tempo) Costo del traffico SMS nazionale: 0,10 euro/SMS (I prezzi sono da intendersi IVA esclusa) |
| Vodafone Internet Ready | 1 | Canone di abbonamento mensile: 15 euro Massima velocità a 14,4 Mbps fino a 4 GB a bimestre di traffico Broadband nazionale incluso nel canone |
| Vodafone Partita Iva Relax | 2 | Contributo Mensile: 49 euro (+IVA) al lordo di eventuali promozioni Il contributo mensile include: - minuti illimitati verso tutti i numeri fissi e mobili nazionali - sms illimitati verso tutti i numeri mobili nazionali - 2 GB per navigare in internet su cellulare. |



Periodo di fatturazione (3) 17-06-13/02-08-13
 Data di emissione 06-08-2013
 Data di prossima emissione 05-10-2013
 Numero di fattura AD11255879
Codice Cliente 6.846840

Intestatario del contratto

Marketing Research Systems Srl
 Corso Delle Province 25
 95129 CATANIA CT
 P.I. 04616530871



3TTBSW22_0022_000011
 SIC-CP (072)
 VODSE130000134768146

MARKETING RESEARCH SYSTEMS SRL
CORSO DELLE PROVINCE 25
95129 CATANIA CT

Importo della fattura

euro 113,27

Data di scadenza

26/08/2013

Modalità di Pagamento

Non essendo ancora pervenuta l'autorizzazione bancaria, la preghiamo di utilizzare il Bollettino Postale allegato per il pagamento della fattura.

Stato fatture precedenti

Gentile Cliente, tutte le fatture precedenti risultano pagate

Riepilogo della Fattura
Importo

| | |
|--------------------------------------|---------------|
| Canoni | -106,95 |
| Traffico | 15,32 |
| Sconti | -648,50 |
| Altri Importi | 865,24 |
| Totale Spesa Servizi Vodafone | 125,11 |
| Totale IVA | -11,84 |
| Totale Altri Addebiti | -11,84 |
| Totale Fattura | 113,27 |

Riepilogo IVA (In Euro)

| Aliquota | Cod.IVA | Descrizione Voce | Imponibile | | IVA | | Importi non soggetti ad IVA | |
|--------------------|---|---|---------------------|--|--------------|---------------|-----------------------------|----------------|
| | | | Addebiti | Accrediti | Addebiti | Accrediti | Addebiti | Accrediti |
| | (6) | Sconti | | | | | | -600,41 |
| | (6) | Altri Importi | | | | | 600,41 | |
| F.C.IVA | | Tot Cod IVA 6 | | | | | 600,41 | -600,41 |
| | (12) | Altri Importi | | | | | 181,50 | |
| F.C.IVA | | Tot Cod IVA 12 | | | | | 181,50 | |
| | (32) | Canoni | 135,85 | -242,80 | | | | |
| | (32) | Traffico | 11,60 | | | | | |
| | (32) | Sconti | 2,32 | -50,41 | | | | |
| | (32) | Altri Importi | 83,33 | | | | | |
| | (32) | Spese di Spedizione, eventuali anticipi e Bolli | | | | | | |
| 21% | | Tot Cod IVA 32 | 233,10 | -293,21 | 48,95 | -61,57 | | |
| | (34) | Traffico | 3,72 | | | | | |
| 21% | | Tot Cod IVA 34 | 3,72 | | 0,78 | | | |
| Totale | | | 236,82 | -293,21 | 49,73 | -61,57 | 781,91 | -600,41 |
| Cod.IVA (6) | Riferimenti IVA | | Cod.IVA (32) | Riferimenti IVA | | | | |
| (12) | Fuori Campo Iva (Arrotondamenti, Anticipo sulle Chiamate, ecc.) | | (32) | Imponibile 21% - Aliquota ordinaria ex art. 16 D.P.R. 633/72 (Telefonia Mobile: Traffico, Attivazioni e Canoni, Servizi Opzionali) | | | | |
| | Fuori Campo Iva (pagamenti rateali) | | (34) | Imponibile 21% - Aliquota ordinaria ex art. 16 D.P.R. 633/72 (Servizi di Telecomunicazione a Valore Aggiunto e offerta "Numero Fisso") | | | | |

Imposta di bollo non assolta per gli importi relativi ai cod. Iva (12), (19) e (20) in quanto trattasi di documento emesso in relazione al pagamento dei corrispettivi di operazioni assoggettate ad Iva.

Servizio Clienti Vodafone

Le ricordiamo che il **Servizio Clienti dedicato alle aziende** e' a sua disposizione tutti i giorni chiamando il numero gratuito **42323** da cellulare Vodafone oppure il numero gratuito da rete fissa **800-227755**.

E' inoltre possibile scrivere all'indirizzo di posta Vodafone Servizio Clienti c/o casella postale 190 - 10015 Ivrea (TO).

In alternativa alla Fattura/Conto Telefonico cartaceo, se ha scelto come metodo di pagamento della fattura l'addebito su Carta di Credito o su Conto Corrente, può richiedere online la **Fattura/Conto Telefonico Elettronico** e riceverlo **al Suo indirizzo e-mail** senza l'addebito delle spese di spedizione.

Le ricordiamo che la voce Anticipo chiamate riguarda un deposito eventualmente richiesto all'attivazione dell'offerta sottoscritta.

Se desidera maggiori informazioni sulle voci del suo Conto telefonico La invitiamo a consultare la Guida alla Lettura che troverà nell'area Assistenza Business del nostro sito www.vodafone.it alla sezione Controllo Costi.

Per maggiori informazioni visiti il sito www.vodafone.it.

Le ricordiamo inoltre che il **bollo su fattura** e' un bollo di 1,81 euro imputato per importi non soggetti a IVA e superiori a 77,47 euro

Altre Informazioni

Conseguenze del ritardato pagamento: in caso di mancato o ritardato pagamento, Vodafone può richiedere il pagamento di una somma di denaro in linea con quanto stabilito dalla delibera AGCOM n. 179/03/CSP.

Presentazione dei Reclami e Procedure conciliative: per sporgere un reclamo o una segnalazione legata alla fornitura del servizio, si possono utilizzare i seguenti canali:

- a) via telefono, chiamando il numero gratuito di assistenza clienti 42323;
- b) per iscritto, inviando una lettera raccomandata A/R all'indirizzo Servizio Clienti Vodafone, c/o Casella Postale 190 - 10015 IVREA;
- c) per via telematica, attraverso il sito www.vodafone.it (area Contattaci > Vodafone pensa a te).

Il termine massimo per la definizione dei reclami è di 45 giorni. Il cliente ha la possibilità di ricorrere alle procedure conciliative eventualmente definite fra Vodafone e le Associazioni dei Consumatori, al CO.RE.COM della propria regione e all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (reperendo la necessaria modulistica sul sito www.agcom.it).



vodafone

COMUNICAZIONI VODAFONE

Gentile Cliente,

Il **Conto telefonico Online** è il servizio gratuito che le permette di **risparmiare le spese di spedizione** e contribuire al rispetto dell'ambiente riducendo il consumo di carta. Inoltre è veloce e pratico: la fattura è subito disponibile e non si dovrà preoccupare di conservarla, perché è sempre consultabile sul sito. Utilizzare il Conto telefonico Online è semplice: su vodafone.it, selezioni la voce "Entra nel Fai da te" e inserisca username e password. Se non è registrato al sito potrà farlo in 3 semplici passaggi. In qualunque momento, potrà comunque scegliere di ricevere nuovamente il Conto Telefonico Cartaceo. Per conoscere i termini e le condizioni del servizio entri su vodafone.it

Carta del Cliente per i Servizi Mobili – Anno 2012

Tempo di attivazione del servizio voce; Ricaricabili obiettivo 95% entro 6 ore, risultato 99 % **Abbonamenti** obiettivo: 99% entro 48 ore, risultato: 99,99 %

Tempo di rinnovo del credito; obiettivo 95% entro 3 min, risultato 0,13 min

Tempo di risposta dell'operatore al Servizio Clienti.a) Valore medio di attraversamento IVR: obiettivo 110 sec, risultato 78 sec. b) tempo medio di risposta: obiettivo 45 sec, risultato 39 sec. c) % con tempo di risposta inferiore **20 secondi:** obiettivo 60%, risultato: 64%

Accuratezza della fatturazione; obiettivo non oltre l'1% delle fatture sono oggetto di contestazioni: risultato 0,14% delle fatture con contestazione hanno generato un riaccredito

Accessibilità del servizio GSM; obiettivo 99% richieste di connessione andate a buon fine, risultato 99,76%; obiettivo: 99% rapporto tentativi di connessioni andati a buon fine, risultato 99,23%. **Probabilità di mantenimento della connessione:** obiettivo 98,2% delle connessioni voce GSM, risultato: 99,10%. **Tempo di risposta dei servizi consultazione elenchi:** a) tempo medio di risposta: obiettivo 6 sec, risultato: 5 sec. b) % delle chiamate che hanno avuto un tempo di risposta inferiore a 20 sec: obiettivo 80%, risultato: 92%. **Probabilità di trasferimento degli sms al centro sms:** obiettivo 99%, risultato: 99,60%

Reclami sugli addebiti; per abbonamenti obiettivo non oltre l'1.5%, risultato 0,21%

Per ricaricabili obiettivo: non oltre l'1%, risultato 0,03%

Per tutte le informazioni sulla qualità dei servizi Vodafone si rimanda a vodafone.it, sezione per il consumatore, area "Carte del Cliente"

Carta del cliente – servizi di telefonia fissa – Anno 2012

Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale: Servizi diretti forniti all'utente tramite la stessa impresa che fornisce il servizio; obiettivo 95% entro 15 gg. solari, risultato 14 gg.

Obiettivo 99% entro 20 gg. solari, risultato 18 gg.

% degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente; obiettivo 95%, risultato 100%. **Servizi diretti forniti utilizzando strutture di altro operatore;** obiettivo 95% entro 45 gg. solari, risultato 36 gg. Obiettivo 99% entro 60 gg. solari, risultato 58 gg

% degli ordini validi completati entro il termine massimo previsto da contratto; obiettivo 99%, risultato 93%.

% di guasti per linea di accesso; servizi diretti (forniti utilizzando strutture di altro operatore di accesso); obiettivo 13%, risultato 8,50%. **Servizi indiretti in modalità CPS;** obiettivo non oltre lo 0,5%, risultato 0,077%

Tempo di riparazione dei guasti; servizi diretti; obiettivo 80% entro 50 ore, risultato: 16 ore e 39 min.

Obiettivo 95% entro 110 ore, risultato 55 ore e 41 min

% delle riparazioni completate entro il termine massimo previsto da contratto; obiettivo 90%, risultato 100%.

Tempo di riparazione da servizi indiretti in CPS: obiettivo 80% entro 120 ore, risultato 75 ore e 3 min. **Tempo di riparazione dei guasti:** obiettivo 95% entro 168 ore, risultato 165 ore e 4 min

% delle riparazioni completate entro il termine massimo previsto da contratto; obiettivo 95%, risultato 100%

Tempo di risposta dei servizi di consultazione elenchi: obiettivo: 6 sec, risultato 5 sec.

% di risposte inferiore a 20 secondi: obiettivo 80%, risultato 92,13%

Fatture contestate: obiettivo non oltre l'1.5% sul totale fatture emesse; risultato 0,36%

Accuratezza della fatturazione: obiettivo: non oltre l'1% di riaccrediti sul totale fatture emesse, risultato 0,24%.

Tempo di fornitura della carrier pre-selection: obiettivo 95% entro 30 gg. solari, risultato: n.d.

Obiettivo: 99 entro 60 gg. solari, risultato n.d.

Tempo di risposta dell'operatore al Servizio Clienti: a) **Valore medio di attraversamento IVR:** obiettivo 75 sec, risultato 65 sec. b) **tempo medio di risposta:** obiettivo 45 sec, risultato 69 sec. c) **% con tempo di risposta inferiore 20 secondi:** obiettivo 50%, risultato 48%

ACCESSO AD INTERNET DA POSTAZIONE FISSA

Tempo di attivazione del servizio: obiettivo 95% entro 45 gg. solari, risultato 14 gg.

Obiettivo 99% entro 60 gg. solari, risultato 18 gg.

Ordini validi completati entro il termine massimo previsto da contratto: obiettivo 99%, risultato 100%

% di guasti; Servizi forniti utilizzando servizi wholesale: obiettivo 13%, risultato 8,5 %

Tempo di riparazione guasti: Servizi forniti utilizzando servizi wholesale: obiettivo 80% entro 50 ore, risultato 16 ore e 39 min

Obiettivo: 95% entro 110 ore, risultato 55 ore e 41 min

% delle riparazioni completate entro il termine massimo previsto da contratto: obiettivo 90%, risultato 99%.

Tempo di risposta dell'operatore al Servizio Clienti: a) **Valore medio di attraversamento IVR:** obiettivo 75 sec, risultato 65 sec. b) **tempo medio di risposta:** obiettivo 45 sec, risultato 69 sec c) **% con tempo di risposta inferiore 20 secondi:** obiettivo 50%, risultato 48%

Addebiti contestati su servizi di accesso a banda larga: obiettivo non oltre lo 0,5% sul totale fatture emesse, risultato 0,36 %

*Cordiali saluti
Servizio Clienti Vodafone*