

Informazioni e risorse per aiutarti a controllare addebiti e fatture dei tuoi servizi

Informazioni e risorse per aiutarti a controllare addebiti e fatture dei tuoi servizi

1. Dove trovo una spiegazione per leggere la fattura BT Enìa?

Per una veloce guida alla lettura della fattura BT Enìa puoi consultare il documento 'Guida alla fattura BT Enìa' disponibile nella sezione *Documenti Utili*.

2. Non ho ricevuto fatture BT Enìa negli ultimi mesi: come posso verificare la mia posizione?

Per verificare con noi le fatture emesse e segnalare eventuali mancate ricezioni dei documenti contabili, ci puoi contattare al numero 0521 496611.

3. Non trovo l'addebito delle fatture BT Enìa sul mio conto corrente: cosa devo fare?

Per verificare i motivi del mancato addebito delle fatture BT Enìa puoi contattare il nostro Servizio Crediti al numero 0521 496611.

4. Voglio controllare gli addebiti nelle mie fatture: come posso fare?

BT Enìa ha ridisegnato la fattura per renderla più facilmente leggibile, puoi facilmente trovare i dettagli e i riepiloghi che ti aiutano a verificare consumi e importi. Se vuoi maggiori dettagli puoi consultare il documento 'Guida alla fattura BT Enìa'. Inoltre ti suggeriamo, se ancora non lo avessi fatto, di registrarti sul Portale Clienti per poter visualizzare anche lo storico delle tue fatture e i report sul traffico.

5. Voglio ricevere le fatture in formato elettronico. Come faccio?

BT Enìa permette di aderire gratuitamente a questa opzione. E' sufficiente registrarsi al Portale Clienti e selezionare l'opzione eBilling.

6. Posso non pagare le spese di spedizione della fattura BT Enìa?

Con BT Enìa puoi scegliere di non ricevere le fatture cartacee, risparmiando sulle spese di spedizione. Potrai visualizzare e scaricare le tue fatture attraverso il portale Clienti, BT Enìa ti notificherà la loro disponibilità all'indirizzo email che indicherai.

7. Posso frazionare i pagamenti della mia fattura BT Enìa?

Puoi richiedere la rateizzazione dell'importo al numero 0521 496611 o inviando una richiesta via fax al numero 0521 496612.

8. A BT Enìa non risultano i pagamenti delle mie fatture: cosa devo fare?

Per richiedere verifiche sui pagamenti, puoi contattare il numero 0521 496611.

9. Ho bisogno di chiarimenti sulla mia fattura.

Per comprendere meglio la struttura della fattura BT Enìa puoi consultare il documento ‘Guida alla fattura BT Enìa’ mentre se ti occorrono chiarimenti sugli importi addebitati puoi contattare il Servizio Clienti al numero 0521 496611.

10. Dove leggo l'importo totale della mia fattura?

BT Enìa ha ridisegnato la fattura per renderla più facilmente leggibile, la prima pagina riporta tutti i principali dati in evidenza. Se vuoi maggiori dettagli puoi consultare il documento ‘Guida alla fattura BT Enìa’.

11. Dove posso controllare gli sconti di cui ho usufruito?

La prima pagina della fattura riporta tutti i principali dati, tra cui il ‘Riepilogo Sconti’, in evidenza. Se vuoi maggiori dettagli sulla fattura puoi consultare il documento ‘Guida alla fattura BT Enìa’.

12. Come faccio a controllare lo stato dei pagamenti?

Nella prima pagina della fattura il box ‘Messaggi per Lei’ riporta lo stato dei pagamenti. Se vuoi maggiori dettagli sulla Fattura puoi consultare il documento ‘Guida alla fattura BT Enìa’ disponibile nella sezione *Documenti Utili*.

13. Qual è il dettaglio dei costi di disattivazione dei servizi BT Enìa?

Per conoscere il dettaglio dei costi di disattivazione puoi consultare il documento 'Costi di disattivazione dei servizi BT Enìa' (relativo ai servizi fissi) e i documenti che riportano le condizioni contrattuali dei tuoi servizi nella sezione “Documenti Utili”.

14. Quali sono le condizioni contrattuali per i servizi SMB di BT Enìa, dedicati ai segmenti Professionisti, Piccole Imprese e Medie Imprese?.

Se hai sottoscritto un contratto con BT Enìa per i servizi fissi dedicati a Professionisti e Piccole e Medie Imprese (SMB) e vuoi conoscere le condizioni contrattuali, puoi consultare i documenti relativi alle Condizioni contrattuali nella sezione “Documenti Utili”.

15. Dove trovo gli indirizzi e i numeri del servizio clienti BT Enìa?

Vai alla sezione Informazioni Società.

16. Voglio verificare le coordinate bancarie per l'addebito in conto corrente della fattura (RID) che ho indicato a BT Enìa: come devo fare?

Per verificare la modalità di pagamento scelta, e le relative coordinate bancarie, ci puoi contattare al numero 0521 496611.

17. Ho perso una vostra fattura. Cosa posso fare?

Puoi richiedere la copia della Fattura BT Enìa contattando il nostro Servizio Clienti al numero 800 977 977. Accedendo al menù 1-1-1 potrai confermare se preferisci che la copia della fattura sia inviata via fax oppure all'indirizzo di fatturazione abituale.

18. Posso avere più tempo per pagare la mia fattura BT Enìa?

Per verificare la possibilità di rateizzare l'importo di una specifica fattura, puoi contattare il nostro Servizio Crediti al numero 0521 496611 o inviare una richiesta via fax al numero 0521 496612.

19. Cosa devo fare se il pagamento della fattura non è andato a buon fine?

Puoi contattare il nostro Servizio Crediti al numero 0521 496611, un nostro operatore ti confermerà le coordinate bancarie di BT Enìa, ed eventuali altri dati necessari ad allineare la posizione contabile.

Moduli e riferimenti per le richieste amministrative

1. Devo cambiare l'intestazione del contratto (subentro): cosa devo fare?

Per cambiare l'intestatario del contratto è necessario scaricare e compilare il documento 'Modulo di subentro PMI' in questa sezione e inviarlo via fax al Numero verde 800 919 099.

2. Devo richiedere il rimborso di una Nota Di Credito. Cosa devo fare?

Per richiedere il rimborso di una Nota di Credito è necessario compilare il 'Modulo di richiesta rimborso Nota di Credito PMI' e inviarlo via fax al Numero verde 800 927 451. Ricordiamo che per richiedere il rimborso è necessario avere già ricevuto la nota di credito che di norma viene emessa insieme alla fattura.

3. Devo richiedere la disdetta (cessazione) di tutti servizi attivi con BT Enìa: come posso fare?

Se vuoi migrare le numerazioni fisse o mobili ad altro operatore è sufficiente confermare al nuovo gestore i dati necessari per perfezionare il passaggio:

- Per il servizio fisso è necessario fornire il codice migrazione, reperibile o nella fattura BT Enìa, o, in alternativa, chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 800 977 977.
- Per il servizio mobile è sufficiente fornire i dati tecnici della SIM.

Per richiedere invece la cessazione totale di tutti i servizi senza migrazione, è necessario compilare il 'Modulo richiesta di cessazione servizio BT Enìa' da inviare via raccomandata AR a BT Enìa Ufficio Disattivazioni Strada S. Margherita, 6/A 43123 Parma. Il modulo deve essere compilato solo nel caso in cui si richiede la cessazione definitiva con perdita delle numerazioni fisse o mobili.

4. Devo richiedere la disdetta (cessazione) di alcuni servizi attivi con BT Enìa: come posso fare?

Per richiedere una migrazione parziale di numerazioni fissi o mobili ad altro operatore è sufficiente confermare al nuovo gestore i dati necessari per perfezionare il passaggio:

- Per il servizio fisso è necessario fornire il codice migrazione, reperibile o nella fattura BT, o, in alternativa, chiamando il nostro Servizio Clienti al numero 800 977 977.
- Per il servizio mobile è sufficiente fornire i dati tecnici della SIM.

Per richiedere invece una cessazione parziale delle linee senza migrazione, è necessario compilare il 'Modulo richiesta di cessazione servizio BT Enìa' da inviare via raccomandata AR a BT Enìa Ufficio Disattivazioni Strada S. Margherita, 6/A 43123 Parma. Il modulo deve essere compilato solo nel caso in cui si richiede la cessazione definitiva con perdita delle numerazioni fissi o mobili.

5. Devo variare le coordinate bancarie per l'addebito in conto corrente della fattura (RID).

Per cambiare le tue coordinate bancarie è necessario scaricare e compilare il documento 'Modulo di variazione Coordinate Bancarie' e inviarlo secondo le modalità indicate nel documento stesso.

6. Devo comunicare a BT Enìa delle variazioni anagrafiche: come faccio?

Per comunicare variazioni anagrafiche, come ad es. cambio Ragione Sociale, indirizzo di fatturazione, referente legale, puoi inviare un fax al Numero verde 800 919 099 oppure attraverso il Portale Clienti.

7. Voglio presentare un reclamo a BT Enìa: come faccio?

Per presentare un reclamo puoi inviare una fax al numero 800 927 451 oppure inviare una raccomandata a "BT Enìa Ufficio Reclami – Strada S. Margherita 6/A – 43123 Parma”.

8. Voglio richiedere delle variazioni su un servizio attivo: cosa devo fare?

Puoi richiedere variazioni sul servizio attivo inviando un fax al numero 800 919 099 e specificando le linee oggetto della modifica richiesta. Per alcune tipologie di variazione, come la cessazione parziale del servizio, o il subentro, è necessario compilare un modulo ad hoc come indicato in questa sezione.

9. Posso bloccare alcune numerazioni non desiderate?

Sì, con le Classi di sbarramento (BP). Per bloccare alcune tipologie di chiamate dalla tua linea fissa BT Enìa è necessario scaricare e compilare il documento modulo 'Modulo Richiesta Attivazione/Variatione BP PMI' e inviarlo via fax al Numero verde 800 919 099.

10. Il mio numero/nominativo negli elenchi telefonici degli abbonati è errato; cosa devo fare?

Puoi richiedere verifiche sulle numerazioni pubblicate negli elenchi telefonici degli abbonati contattando il nostro Servizio Clienti al numero 800 977 977.

11. Cosa devo fare perché il mio numero sia pubblicato negli elenchi telefonici degli abbonati?

Scarica e compila il documento 'Modulo DBU pubblicazione elenchi telefonici' e invialo via fax al numero 800 919 099. Prendi anche visione del documento 'Informativa Ricerca Inversa'.