



NEC ITALIA S.P.A. CARTA DEI SERVIZI

I. LA CARTA DEI SERVIZI:

La Carta dei Servizi di NEC Italia S.p.A. ("NEC") è conforme ai principi e alle previsioni di cui alla Delibera 179/03/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni e di cui alla Delibera 254/04/CSP sui servizi di telefonia fissa adottate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ("AgCom"); essa stabilisce altresì i principi e i criteri relativi alla qualità dei servizi offerti da NEC.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le condizioni generali di contratto ("Contratto"), che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con i nostri Clienti (Business).

La presente Carta dei Servizi è resa disponibile al Cliente facendo ad essa riferimento nella proposta contrattuale, nonché consultabile secondo quanto indicato nella documentazione di fatturazione. La presente Carta dei servizi è inoltre disponibile sul sito di NEC al seguente link:

<https://www.univerge.blue/legal/emea/it/>

NEC informerà l'AgCom e i propri Clienti di ogni eventuale variazione e integrazione della presente Carta dei Servizi, in conseguenza di modifiche tecnologiche, organizzative, procedurali e legali relative ai servizi forniti e/o alla struttura societaria, con almeno trenta (30) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione, in conformità a quanto previsto dall'art. 2 comma, 4, lett. b), della Delibera 173/09/CPS.

II. PRINCIPI – IMPEGNI

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

NEC fornisce i suoi Servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità di trattamento, assicurando ai propri Clienti comportamenti che rispettano criteri di obiettività,

giustizia ed imparzialità; nonché rifiutando nella fornitura dei Servizi ogni forma di discriminazione tra le diverse aree geografiche e tra le diverse categorie o fasce di Clienti. È proprio in funzione di tali principi che NEC si impegna ad interpretare le singole clausole del Contratto e le norme dettate in materia.

CONTINUITA' DI SERVIZIO

Salvo quanto previsto nella presente Carta dei Servizi e nel Contratto, NEC si impegna a garantire la continuità del servizio, fatta eccezione nei casi di interruzione dovuti a forza maggiore o all'espletamento di manutenzione ordinaria e straordinaria.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del Servizio, NEC prenderà tutte le misure commercialmente ragionevoli per minimizzare possibili inconvenienti subiti dai propri Clienti. In particolare, NEC informerà in anticipo, laddove tecnicamente possibile, con apposita comunicazione inviata via e-mail o tramite l'Account del Cliente, degli interventi di manutenzione e riparazione che comportino interruzioni complete del servizio, indicando, in particolare quando il Servizio sarà sospeso e, di conseguenza, quando riprenderà a funzionare in maniera regolare. In ogni caso eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione/riparazione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari.

IMPEGNO, CORTESIA, TRASPARENZA

Il Cliente ha il diritto di richiedere a NEC le informazioni che lo riguardano in suo possesso e di presentare reclami. NEC esaminerà attentamente ogni reclamo e/o segnalazione, al fine di migliorare il rapporto con il Cliente e la qualità del Servizio, con l'obiettivo primario di basare le sue attività su criteri di cortesia, chiarezza, equità e trasparenza.

NEC UNIVERGE BLUE®

CARTA DEI SERVIZI



NEC consente ai Clienti di scegliere liberamente e consapevolmente tra i diversi Servizi offerti; comunicherà le condizioni tecnico-economiche in un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile. Analoghi obblighi di trasparenza si applicano alla presentazione di modifiche contrattuali e all'offerta di servizi aggiuntivi.

LA PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI

NEC è disponibile a prendere in considerazione e valutare qualsiasi segnalazione e/o suggerimento dei propri Clienti per migliorare la fornitura dei Servizi o il rapporto con i Clienti stessi. A tal fine, i Clienti possono produrre materiale e/o documenti tramite accedendo nella sezione Feedback dell'Account del Cliente e NEC si impegna, ove opportuno, a dare riscontro alle comunicazioni alla stessa indirizzate.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

NEC fornisce i Servizi in base a criteri di effettività ed efficienza, adottando soluzioni tecnologiche e commerciali in linea con il perseguimento di tali obiettivi.

Oltre quanto espressamente previsto nella presente Carta dei Servizi, NEC si impegna a:

- attivare tutti i servizi offerti secondo quanto previsto nel Contratto sottoscritto dal Cliente;
- garantire nei rapporti con la Clientela, attraverso tutto il personale dipendente, rispetto e cortesia ed agevolare la Clientela nell'esercizio dei propri diritti;
- inviare la fattura contenente le informazioni necessarie e, a richiesta, la documentazione delle comunicazioni effettuate nel periodo di riferimento conformemente a quanto previsto dal Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE/2016/679);
- fornire ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative:
 - alle modifiche della presente Carta dei Servizi con almeno 30 giorni di anticipo;
 - ai contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali costi previsti;
 - alle condizioni di sospensione del servizio;
 - alle condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
 - alle variazioni sulla fornitura del servizio e sugli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del servizio;

- inoltrare le comunicazioni al Cliente in via preferenziale per iscritto;
- fornire la più completa collaborazione alle Autorità pubbliche competenti per l'accertamento di eventuali atti e comportamenti illeciti.

III. I SERVIZI

NEC fornisce ai Clienti servizi integrati di comunicazione vocale in tecnologia Voice over IP (VOIP), messaggistica e audio conferenze.

La dettagliata descrizione dei Servizi offerti da NEC e le informazioni sui prezzi sono pubblicate sul sito web di NEC e sono consultabili nella apposita sezione disponibile nella pagina dedicata dell'Account del Cliente, sul sito <https://www.univerge.blue/legal/emea/it/> nella sezione "Product Schedule" dedicata a ciascun servizio.

Il prezzo al minuto per tutte le chiamate non espressamente incluse nell'abbonamento scelto dal Cliente, è indicato al presente link www.univergeblue.com/it, nella apposita pagina della sezione sulla Trasparenza Tariffaria.

IV. I RAPPORTI DI NEC CON GLI UTENTI E L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Tutte le informazioni relative al Contratto e ai Servizi forniti sono comunicate da NEC ai propri Clienti tramite avvisi sul proprio sito web, ovvero tramite e-mail indicata dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto o tramite l'Account personale del Cliente.

ATTIVAZIONE DEI SERVIZI - RINNOVO

L'attivazione dei Servizi e la loro durata/rinnovo dipendono dalla tipologia del singolo servizio prescelto. Il termine di attivazione dei Servizi è quello che risulta nella proposta commerciale come concordato con il Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto.

NEC UNIVERGE BLUE®

CARTA DEI SERVIZI



I Servizi si intendono erogati per un periodo corrispondente alla durata del Servizio/Piano prescelto dal Cliente a partire dalla data di attivazione. Alla scadenza del termine di Durata del Servizio/Piano, i Servizi saranno automaticamente rinnovati per un ulteriore periodo della stessa durata, a meno che il Cliente non comunichi a NEC il recesso dal Contratto e richieda cessazione dei Servizi.

COMUNICAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE - RECLAMI E SEGNALAZIONI

I Clienti possono inviare, senza costi aggiuntivi, reclami relativi a malfunzionamenti o inefficienze dei Servizi o per mancato rispetto delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi e i livelli di qualità garantiti tramite:

- la apposita sezione presente nell'Account Cliente;
- il numero dedicato all'assistenza è il numero [02-48415369](tel:02-48415369) disponibile dal lunedì al venerdì per assistenza tecnica e commerciale dalle 08.30 - 17.30;
- il numero dedicato ai Reclami è il numero [800-597 187](tel:800-597187) disponibile dal lunedì al venerdì dalle 08.30 - 17.30;
- comunicazione inviata al seguente indirizzo UBluehelp.it@emea.nec.com

Ogni comunicazione e/o segnalazione deve contenere nell'oggetto l'indicazione "Contratto" e tutte le Informazioni che consentono di identificare l'account del Cliente e l'oggetto della segnalazione.

NEC si farà carico dei reclami e fornirà riscontro ad ogni reclamo entro un massimo di 45 (quaranta-cinque) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo da parte del Cliente. In caso di accettazione del reclamo, NEC comunicherà al Cliente le misure adottate per risolvere i problemi in questione. In caso di rigetto del reclamo, NEC comunicherà al Cliente il risultato dell'indagine compiuta, fornendo un'adeguata giustificazione della rispettiva decisione.

Se il Cliente non è soddisfatto circa l'esito del reclamo, può promuovere gratuitamente una procedura di conciliazione davanti ai Co.Re.Com., che operano su delega dell'AgCom a livello regionale (lista e indirizzi disponibili al sito web AgCom (<https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>), attraverso la piattaforma online Conciliaweb¹,

attivando la procedura prevista dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra gli utenti e operatori le comunicazioni elettroniche" (Delibera n. 203/18/CONS e s.m.i.) e descritta sul sito dell'AgCom al seguente link [Contenzioso tra utenti e operatori - AGCOM](#).

V. IL CONTRATTO - MODIFICA - RECESSO

Il Contratto relativo alla fornitura dei Servizi è costituito da:

- Condizioni Generali di Contratto ("MSA")
- Product Schedule
- Service Level Agreement
- Politiche di utilizzo Accettabile
- Privacy Policy - Data processing Agreement Carta dei Servizi

La conclusione del Contratto avviene secondo le modalità in esso previste.

NEC si impegna a comunicare al Cliente (i) attraverso il proprio sito web, (ii) tramite la e-mail indicata dal Cliente al momento della sottoscrizione del Contratto; (iii) tramite l'Account personale del Cliente ogni modifica delle condizioni contrattuali, siano esse tecniche, giuridiche od economiche, con preavviso di 40 (quaranta) giorni. Il Cliente che non intenda accettare tali modifiche contrattuali potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione a NEC al seguente indirizzo necitaliaspa@legalmail.it entro trenta (30) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di NEC, senza spese ai sensi ai sensi dell'art. 70.4, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale. In tal caso il Contratto si intenderà definitivamente risolto a far data dalla ricezione da parte di NEC della comunicazione di recesso del Cliente. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su-indicato, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

Le versioni aggiornate del Contratto saranno disponibili al seguente indirizzo: <https://www.univerge.blue/legal/emea/it>.

1. ConciliaWeb è la piattaforma dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, semplice e interattiva, per la risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di telefonia, Internet e Pay Tv. <https://conciliaweb.agcom.it/conciliaweb/login.htm>



Il Cliente può recedere dal contratto per qualunque motivo, prima dell'inizio del Periodo di Rinnovo dei Servizi attivati, seguendo la procedura di recesso prevista nel Contratto, in base al Servizio/Profilo prescelto.

VI. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Cliente è tenuto a pagare mensilmente i canoni previsti in ragione del servizio richiesto in base alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto o in base a quelle successivamente aggiornate. Ulteriori costi potranno essere addebitati al Cliente nel caso lo stesso richieda servizi aggiuntivi rispetto al proprio abbonamento.

La fatturazione dei Servizi avviene su base mensile. NEC fatturerà l'utilizzo dei Servizi attivati nel mese precedente inclusi nel Profilo prescelto unitamente a tutti i servizi resi nel mese precedente e non inclusi nel suddetto Profilo, secondo le modalità indicate nel Contratto. In conformità all'articolo 7 dell'allegato A alla Delibera AGCom n.179/03/CSP e s.m.i., la fattura sarà inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza della stessa.

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro (25) venticinque giorni dalla data di emissione della fattura e dovrà essere effettuato a secondo quanto previsto nel Contratto. Il Cliente si impegna ad aggiornare e comunicare a NEC ogni variazione delle informazioni di fatturazione fornite al momento della conclusione del Contratto.

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo inviato dal Cliente, in caso di inadempimento o di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati, e in conformità ed applicazione dell'art. 7, comma 3, della Delibera n. 170/03/CSP dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2, comma 4, della Legge 27 marzo 1996, n. 108 .

VII. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

NEC considera la qualità dei servizi offerti uno dei propri obiettivi principali. A tal fine NEC svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di assicurare ai Clienti il costante miglioramento dei Servizi offerti. NEC effettua il monitoraggio e la verifica degli indicatori di qualità dei servizi nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento.

In adempimento a quanto previsto nelle Delibere dell'AgCom n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, NEC comunica e pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, i metodi utilizzati per le misurazioni, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Le rilevazioni sono pubblicate sul sito Internet di NEC al seguente indirizzo <https://www.univerge.blue/legal/emea/it/>

VIII. RIMBORSI E INDENNIZZI

NEC provvederà ad indennizzare i propri Clienti a fronte del mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

A tal fine, NEC si impegna ad adempiere agli obblighi che discendono dal contratto e dalla legislazione applicabile in relazione agli indennizzi previsti dalle disposizioni dell'Allegato A della Delibera AgCom No. 347/18/CONS, "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente, ovvero potranno essere automatici.



INDENNIZZI RICHIESTI DAL CLIENTE

Qualora, in condizioni normali, NEC non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura sarà riconosciuto all'utente, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 3% e il 25% del volume degli importi fatturati all'utente nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e del livello di disponibilità dei Servizi forniti.

Tali indennizzi saranno riconosciuti al Cliente secondo i termini e le condizioni previste nel Contratto.

Disponibilità del Servizio	Percentuale del canone mensile riconosciuto a titolo di indennizzo
99..0% - 99.999%	3%
98.0% - 98.99%	5%
95.0% - 97.99%	10%
90.0% to 94.9%	25%
89.9% o meno	2,5%

accreditato per ogni 1% di disponibilità persa fino al limite massimo del 50% delle tariffe mensili addebitate per l'utilizzo del Servizio interessato

INDENNIZZI AUTOMATICI

Nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabili a NEC degli standard contrattuali, verranno corrisposti al Cliente gli indennizzi automatici di seguito indicati:

Ritardo nell'attivazione del servizio

Nel caso di mancato rispetto dei termini relativamente al tempo di fornitura del servizio (i.e., il tempo misurato che intercorre tra il giorno in cui è stata richiesta l'attivazione del servizio, come previsto dal Contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'utilizzo) il Cliente ha diritto ad un indennizzo.

Sospensione del servizio

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, il Cliente ha diritto ad un indennizzo.

La corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del Cliente, solo per le fattispecie sopra indicate. Le eventuali segnalazioni possono essere trasmesse (i) tramite la apposita sezione presente nell'Account Cliente; (ii) per iscritto al seguente indirizzo customerdesk.bcs@emea.nec.com; (iii) tramite il Servizio di assistenza clienti disponibile al seguente numero **02 48415369**. NEC corrisponderà gli indennizzi (automatici) dovuti mediante accredito nella prima fattura utile e comunque non oltre 45 (quarantacinque giorni) dalla segnalazione del disservizio.

Nessun indennizzo troverà applicazione nei casi in cui il Cliente abbia utilizzato i servizi di comunicazione elettronica in maniera anomala o, comunque, non conforme alla causa o alle condizioni del contratto stipulato. E', altresì, esclusa l'applicazione di qualsiasi indennizzo, automatico o richiesto dal Cliente, per ritardi e/o disservizi conseguenti o, comunque, collegati al predetto utilizzo.

IX. PRIVACY POLICY

NEC ha realizzato la sua Privacy Policy per dimostrare l'impegno dell'azienda nella tutela della privacy dei suoi clienti, rivenditori, affiliati e visitatori del suo sito web e delle sue applicazioni mobili (e quelle dei suoi venditori e affiliati). La Privacy Policy copre unicamente i dati personali raccolti da NEC. Il sito web di NEC contiene link a siti web di terzi che seguono le loro proprie privacy policy. NEC non si assume alcuna responsabilità per tali policy di terzi.

NEC richiede che tutti i detentori di un Account abbiano almeno 18 anni di età. Inoltre, i siti web e i Servizi non sono disegnati o destinati a bambini di età inferiore ai 18 anni e NEC non raccoglie o detiene consapevolmente dati personali di nessuna persona di età inferiore ai 18 anni.

NEC UNIVERGE BLUE®

CARTA DEI SERVIZI



NEC processa i dati personali unicamente sulla base di valide ragioni legali, come indicato nella Privacy Policy.

I dati personali degli utenti saranno conservati da NEC solo conformemente alla legge di protezione dei dati personali applicabile nella misura necessaria per processare i dati personali per i fini illustrati nella Privacy Policy. I dati personali verranno eliminati o anonimizzati in conformità alle policy dell'azienda.

La Privacy Policy è disponibile al sito:

<https://www.univerge.blue/legal/emea/it>

NEC è un marchio registrato di NEC Corporation. Altri marchi di prodotti o servizi citati nel presente documento sono marchi dei rispettivi proprietari. I modelli possono variare in base al Paese e, a causa dei continui miglioramenti, queste specifiche sono soggette a modifiche senza preavviso.

NEC ITALIA SpA
Via Cornaggia, 58
20092 Cinisello Balsamo - MI, Italia
www.nec-enterprise.com

EMEA (Europa, Medio Oriente, Africa)
NEC Enterprise Solutions
www.nec-enterprise.com