

## Carta dei Servizi – NTT Italia S.p.A.

### ▪ I Servizi

La presente Carta dei Servizi è vincolante per NTT Italia S.p.A. (“**NTT**”) nei confronti dei propri clienti (“**Clienti**”) e costituisce il punto di riferimento nei rapporti di fornitura dei servizi di Cloud Voice Services (“**Servizi**”). La Carta dei Servizi di NTT 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 (d’ora in avanti, “AGCOM”). La presente Carta dei Servizi stabilisce altresì i principi e i criteri relativi alla qualità dei Servizi offerti da NTT.

### ▪ Disponibilità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è resa disponibile e può essere visualizzata in qualsiasi momento dai Clienti accedendo tramite il portale nell’area dedicata al seguente indirizzo: <https://services.global.ntt/en-us/legal/terms-and-conditions>.

NTT informerà l’AGCOM e i suoi Clienti di ogni cambiamento o modifica apportati alla presente Carta dei Servizi almeno 60 giorni prima che le modifiche vengano implementate. La Carta dei Servizi può essere fornita in forma cartacea su esplicita richiesta scritta del Cliente.

### ▪ Principi fondamentali

NTT fornisce i Servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità di trattamento, assicurando, nella misura in cui sia tecnicamente possibile, un servizio continuativo, la partecipazione dei clienti nella fornitura dei Servizi e perseguendo obiettivi di efficienza e effettività.

#### ✓ Uguaglianza ed Imparzialità

NTT fornisce i Servizi rispettando condizioni di parità di accesso ed uguaglianza d’uso, senza alcuna discriminazione.

Nell’ambito territoriale della sua autorizzazione generale, NTT si impegna a garantire, parità di trattamento a tutti i Clienti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### ✓ Continuità dei Servizi

Salvo quanto diversamente stabilito nella presente Carta dei Servizi e nel Contratto, NTT si impegna a fornire un servizio continuo e regolare, fatti salvi i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o per effettuare la manutenzione ordinaria e straordinaria.

In caso di funzionamento irregolare o interruzione dei Servizi, NTT adotta tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i possibili disagi per i suoi Clienti informandoli, se possibile, quando i Servizi saranno sospesi e quando riprenderanno a

#### NTT Italia S.p.A.

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento da parte di NTT Germany Holdings GmbH  
Cap. Soc. Euro 4.591.000 i.v. Cod. Fisc e P.IVA 12481740152 – Trib. MI Reg. Soc 126072/1998 – R.E.A. 1558934  
Sede Legale e operativa: Via San Bovio, 1-3 – 20054 Segrate (MI) – Tel. +39 02 38583840  
Filiale: Via Mario Bianchini, 51 - 00142 Roma  
Filiale: Via S. Crispino, 46 – 35129 Padova  
Fax NTT Italia Spa: +39 0238585160

funzionare o cesseranno di funzionare irregolarmente, oltre a fornire un punto di contatto facilmente accessibile per ottenere assistenza e informazioni più dettagliate.

✓ **Impegno, Cortesia e Trasparenza**

Il Cliente ha il diritto di richiedere a NTT tutte le informazioni, conservate da NTT durante la fornitura dei Servizi, che lo riguardano e di presentare reclami. NTT esaminerà ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare la relazione con il Cliente e la qualità dei Servizi rimanendo cortese, chiaro, corretto e trasparente.

✓ **Efficacia ed Efficienza**

NTT si impegna costantemente a migliorare l'efficacia e l'efficienza dei Servizi.

▪ **Impegni**

Salvo quanto diversamente stabilito nella presente Carta dei Servizi, NTT si impegna a:

- i. attivare i Servizi secondo le modalità e i tempi specificati nel Contratto;
- ii. comunicare in anticipo qualsiasi modifica del Contratto;
- iii. rispondere alle richieste di assistenza e a qualsiasi reclamo di violazione del Contratto entro i termini applicabili stabiliti nel Contratto;
- iv. comunicare con il Cliente attraverso il contatto designato dal Cliente e fornito al momento della sottoscrizione dei Servizi;
- v. fornire tutte le informazioni commerciali e tecniche rilevanti relative ai Servizi;
- vi. cooperare con le autorità pubbliche competenti ad indagare su eventuali attività illegali ai sensi dei regolamenti e/o della legislazione relativi alla presente Carta dei Servizi;
- vii. rendere la presente Carta dei Servizi facilmente accessibile;
- viii. riconoscere ai Clienti gli indennizzi previsti dalla regolamentazione di settore e/o dalle condizioni contrattuali applicabili in caso di mancato rispetto delle *performance* attese dei Servizi;
- ix. fornire un servizio gratuito di assistenza clienti accessibile tramite il portale dedicato, tenuto conto delle specifiche esigenze di ciascun Cliente.

▪ **Contratto – Modifica e Recesso**

NTT riconosce che i Clienti hanno il diritto di essere informati sui termini e le condizioni (legali, economiche e tecniche) relative alla fornitura dei Servizi. La condivisione di ogni informazione con i propri Clienti avviene sulla base di criteri di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando, in particolare, i principi di buona fede e responsabilità contrattuale.

Fatto salvo quanto previsto dalla regolamentazione di settore applicabile, il Contratto avrà una durata iniziale minima di dodici (12) mesi e sarà automaticamente prorogato per la medesima durata concordata con il Cliente, a meno che una delle parti non comunichi all'altra la propria intenzione di recedere secondo quanto previsto nella documentazione contrattuale applicabile.

**NTT Italia S.p.A.**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di NTT Germany Holdings GmbH  
Cap. Soc. Euro 4.591.000 i.v. Cod. Fisc e P.IVA 12481740152 – Trib. MI Reg. Soc 126072/1998 – R.E.A. 1558934  
Sede Legale e operativa: Via San Bovio, 1-3 – 20054 Segrate (MI) – Tel. +39 02 38583840  
Filiale: Via Mario Bianchini, 51 - 00142 Roma  
Filiale: Via S. Crispino, 46 – 35129 Padova  
Fax NTT Italia Spa: +39 0238585160

Fatto salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, ogni modifica delle condizioni tecniche ed economiche del Contratto, verrà comunicata al Cliente per sua approvazione, almeno trenta (30) giorni prima della relativa entrata in vigore.

Entro lo stesso termine, NTT informerà i propri Clienti in modo completo, tempestivo e trasparente circa: (i) il diritto del Cliente di recedere, alle condizioni stabilite dalla normativa applicabile, in caso di mancato accordo in relazione alle modifiche comunicate; e (ii) le modifiche alla presente Carta dei Servizi.

#### ▪ **Fatturazione**

NTT presta particolare attenzione al processo di fatturazione e si impegna ad assicurare ai suoi Clienti alti standard di trasparenza in linea con i requisiti normativi.

Tutti gli importi previsti dal Contratto saranno fatturati in euro e saranno esigibili entro trenta (30) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

#### ▪ **Sospensione e cessazione dei Servizi**

NTT si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi qualora: (i) NTT abbia segnalato per iscritto al Cliente il mancato pagamento degli importi dovuti entro la data di scadenza indicata nella fattura medesima; (ii) il Cliente commetta qualsiasi altra violazione sostanziale o si renda responsabile di una minaccia all'integrità della sicurezza di qualsiasi servizio e/o di qualsiasi rete o sistema di NTT; (iii) la sospensione sia richiesta dalla legge applicabile.

Nel caso in cui il Cliente non paghi gli importi dovuti entro trenta (30) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di mancato pagamento di cui al precedente punto (i), NTT si riserva di risolvere il Contratto.

#### ▪ **Reclami sui Servizi**

In conformità alla Delibera 179/03/CSP, i Clienti possono presentare reclami relativi alla fornitura dei Servizi (i) entro il termine di dodici (12) mesi dalla data in cui si è verificato l'evento che ha dato origine al reclamo; o (ii) qualora il reclamo abbia ad oggetto la fatturazione, entro il termine di trenta (30) giorni dalla data in cui il Cliente ha ricevuto la fattura contestata.

Le segnalazioni e i reclami possono essere presentati a NTT aprendo apposito "ticket" all'interno del portale dedicato ai Clienti oppure, se richiesto, chiamando il numero telefonico presente nella propria area personale accessibile tramite il medesimo portale.

NTT si impegna a rispondere ai reclami presentati dai Clienti nel termine concordato di volta in volta sulla base della segnalazione ricevuta dal Cliente. Fatto salvo quanto diversamente previsto dal Contratto, NTT si impegna, per ogni reclamo, ad informare il Cliente del relativo esito entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo da parte del Cliente.

NTT comunicherà al Cliente l'esito del reclamo: (i) in caso di accoglimento del reclamo, NTT comunicherà al Cliente le misure adottate per risolvere il reclamo stesso; (ii) in caso di rigetto, NTT fornirà al Cliente, in forma scritta, adeguata motivazione del rigetto e indicazione degli accertamenti compiuti.

#### **NTT Italia S.p.A.**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di NTT Germany Holdings GmbH  
Cap. Soc. Euro 4.591.000 i.v. Cod. Fisc e P.IVA 12481740152 – Trib. MI Reg. Soc 126072/1998 – R.E.A. 1558934  
Sede Legale e operativa: Via San Bovio, 1-3 – 20054 Segrate (MI) – Tel. +39 02 38583840  
Filiale: Via Mario Bianchini, 51 - 00142 Roma  
Filiale: Via S. Crispino, 46 – 35129 Padova  
Fax NTT Italia Spa: +39 0238585160

Se il Cliente non è soddisfatto circa l'esito del reclamo, il Cliente può appellare tale esito di fronte al Co.Re.Com competente territorialmente (lista e indirizzi disponibili sul sito web dell'AgCom all'indirizzo <https://www.agcom.it/elenco-dei-co.re.com.-e-relativi-indirizzi>) in conformità alla procedura stabilita dal "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (Delibera 353/19/CONS), così come descritta anche sul sito web dell'AgCom al seguente indirizzo <https://www.agcom.it/procedura-di-conciliazione>.

#### ▪ **Standard di qualità dei Servizi e Indennizzi**

NTT svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di assicurare ai Clienti il costante miglioramento dei Servizi offerti. Le analisi degli standard di qualità vengono periodicamente effettuate nel rispetto delle norme tecniche internazionali di riferimento.

L'utente riconosce che i Servizi sono forniti da NTT sulla base di sforzi commerciali ragionevoli avvalendosi del supporto di *provider* terzi. Inoltre, l'utente è consapevole che l'utilizzo dei Servizi presuppone una connessione adeguata ad Internet fornita dall'operatore di accesso dell'utente, al quale quest'ultimo deve riferirsi solo per ogni segnalazione/guasto relativo alla connessione dati che consente l'accesso ai Servizi.

Al fine di monitorare la qualità dei Servizi forniti, la Società utilizza gli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni e i metodi di misurazione forniti dalla Delibera n. 254/04/CSP e successive modifiche (servizi di telefonia vocale fissa) e dalle previsioni del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, in ciascun caso, ove applicabili.

NTT si impegna ad adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto sulla base degli SLA e dei *Service Credit* concordati con ciascun Cliente in base alle caratteristiche del servizio richiesto e dalla normativa applicabile in relazione agli indennizzi di cui all'Allegato A della Delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche".

Fatta salva la normativa applicabile agli indennizzi automatici, gli indennizzi previsti dalla Delibera 347/18/CONS saranno applicati nell'evento in cui il Cliente presenti un reclamo relativo ai Servizi il cui oggetto è previsto dalla Delibera 347/18/CONS entro tre (3) mesi dal momento in cui il Cliente è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venire a conoscenza dell'evento usando l'ordinaria diligenza.

Nessun indennizzo di alcun tipo sarà invece previsto nel caso in cui il Cliente abbia utilizzato i Servizi in modo anomalo o comunque contrario a quanto previsto nel Contratto.

#### ▪ **Tutela della *privacy***

NTT assicura la riservatezza delle informazioni/dei dati forniti dai Clienti, che non possono essere usati/disseminati, fatto salvo su consenso diretto dell'interessato o su richiesta dell'autorità competente, e come altrimenti stabilito nel *Data Processing Agreement* concluso tra NTT e i Clienti al momento della sottoscrizione del Contratto.

Maggiori informazioni relative alla *privacy policy* di NTT sono disponibili al seguente *link*: <https://services.global.ntt/en-us/legal/data-privacy-and-protection>.

#### **NTT Italia S.p.A.**

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di NTT Germany Holdings GmbH  
Cap. Soc. Euro 4.591.000 i.v. Cod. Fisc e P.IVA 12481740152 – Trib. MI Reg. Soc 126072/1998 – R.E.A. 1558934  
Sede Legale e operativa: Via San Bovio, 1-3 – 20054 Segrate (MI) – Tel. +39 02 38583840  
Filiale: Via Mario Bianchini, 51 - 00142 Roma  
Filiale: Via S. Crispino, 46 – 35129 Padova  
Fax NTT Italia Spa: +39 0238585160

\*\*\*

## Qualità dei Servizi

Indicatore di Qualità	Misura	Descrizione della misura
Qualità della voce (Average MOS)	% di giorni con Average MOS > 4	percentuale di giorni con il parametro Average MOS sperimentato dal cliente superiore al valore di 4
	% di giorni con Average MOS compreso tra 3 e 4	percentuale di giorni con il parametro Average MOS sperimentato dal cliente compreso tra i valori 3 e 4
	% di giorni con Average MOS < 3	percentuale di giorni con il parametro Average MOS sperimentato dal cliente inferiore al valore di 3
Qualità della Rete (Average packet Loss)	% di giorni con Average Packet Loss ratio < 10%	percentuale di giorni con il parametro Average Packet Loss ratio inferiore al 10%
	% di giorni con Average Packet Loss ratio compresa tra il 20% e il 10%	percentuale di giorni con il parametro Average Packet Loss ratio compresa tra il 10% e il 20%
	% di giorni con Average Packet Loss ratio > 20%	percentuale di giorni con il parametro Average Packet Loss ratio superiore al 20%
Qualità della segnalazione (Average Post dial delay)	% di giorni con Average post dial delay < 500 ms	percentuale di giorni con il parametro Average post dial delay inferiore a 500 ms
	% di giorni con Average post dial delay compreso tra 500 ms e 1 s	percentuale di giorni con il parametro Average post dial delay compreso tra 500 ms e 1 s
	% di giorni con Average post dial delay > 1 s	percentuale di giorni con il parametro Average post dial delay superiore a 1 s

### NTT Italia S.p.A.

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di NTT Germany Holdings GmbH  
 Cap. Soc. Euro 4.591.000 i.v. Cod. Fisc e P.IVA 12481740152 – Trib. MI Reg. Soc 126072/1998 – R.E.A. 1558934  
 Sede Legale e operativa: Via San Bovio, 1-3 – 20054 Segrate (MI) – Tel. +39 02 38583840  
 Filiale: Via Mario Bianchini, 51 - 00142 Roma  
 Filiale: Via S. Crispino, 46 – 35129 Padova  
 Fax NTT Italia Spa: +39 0238585160