

# Carta dei Servizi

## Contents

<b>1. Premessa .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Verizon: chi siamo .....</b>	<b>2</b>
2.1 Il gruppo.....	2
2.2 Verizon Italia .....	3
<b>3. Principi fondamentali .....</b>	<b>3</b>
3.1 Obiettività, giustizia ed imparzialità .....	3
3.2 Continuità del servizio .....	3
3.3 Partecipazione.....	3
3.4 Cortesia .....	4
3.5 Efficienza ed efficacia.....	4
<b>4. Servizi offerti da Verizon .....</b>	<b>4</b>
<b>5. Standard di qualità del servizio .....</b>	<b>4</b>
5.1 Indicatori qualitativi .....	4
5.2 Accesso al servizio di Customer Service .....	5
<b>6. Gestione reclami.....</b>	<b>6</b>
<b>7. Gestione del rapporto contrattuale .....</b>	<b>7</b>
7.1 Fatturazione .....	7
7.2 Morosità.....	7
7.3 Indennizzi .....	7
7.4 Riservatezza .....	8
7.5 Codice di Condotta .....	8
<b>8. Validità della Carta.....</b>	<b>8</b>
<b>ALLEGATO 1 – OBIETTIVI 2018 VOCE .....</b>	<b>9</b>
<b>ALLEGATO 2 – OBIETTIVI 2018 INTERNET.....</b>	<b>10</b>

## **1. Premessa**

La Carta dei Servizi (“Carta dei Servizi”) di Verizon Italia S.p.A. ( di seguito “Verizon Italia”) è stata redatta nel rispetto dei principi e delle disposizioni delle direttive emanate dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito “AGCOM”). Nello specifico si richiamano le decisioni n.179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131//06/CSP, n. 244/08/CSP.

La Carta dei Servizi è resa disponibile al cliente mediante riferimento al sito web contenuto nella documentazione contrattuale e, successivamente anche nella fattura. La Carta dei Servizi è inoltre fornita in formato cartaceo su richiesta del Cliente.

## **2. Verizon: chi siamo**

### **2.1 Il gruppo**

Verizon Communications Inc. (NYSE, Nasdaq: VZ), con sede a New York, è leader mondiale per la fornitura di servizi di comunicazione a banda larga, wireless e wireline per utenti finali, aziende, pubbliche amministrazioni e clienti wholesale. Verizon Wireless gestisce la rete wireless più affidabile d’America con oltre 94 milioni di connessioni nazionali. Verizon offre inoltre servizi convergenti di comunicazione, informazione e intrattenimento tramite la rete nazionale a fibre ottiche più avanzata d’America e offre soluzioni aziendali integrate a clienti di oltre 150 Paesi, incluse tutte le aziende appartenenti a Fortune 500. Verizon, azienda Dow 30, ha registrato un fatturato di oltre 126 miliardi di dollari nel 2017 e impiega una forza lavoro diversificata di oltre 188.000 unità.

Il gruppo Verizon Communications ha tre divisioni operative: Verizon Enterprise Solutions, Verizon Wireless e Verizon Telecom.

Verizon Enterprise Solutions è l’organizzazione globale che ha il compito di sovrintendere a tutte le attività business, wholesale e government precedentemente affidate a singoli business team wireless e wireline. Verizon Enterprise Solutions crea connessioni globali che generano la crescita, guidano l’innovazione del business e supportano il progresso della società. Con soluzioni specifiche per i diversi settori e una gamma completa di prodotti e servizi offerti a livello mondiale su piattaforme sicure per mobilità, cloud, networking strategico e comunicazioni avanzate, Verizon Enterprise Solutions contribuisce a creare nuove opportunità per l’innovazione e la trasformazione del business in tutto il mondo. In Italia Verizon opera con la divisione Verizon Enterprise Solutions.

## 2.2 Verizon Italia

Verizon Italia è presente in Italia dal 1996 e si è affermata immediatamente come partner affidabile per le comunicazioni aziendali. E' presente sul territorio con uffici a Milano, Roma e Padova. Verizon Italia dispone di un'infrastruttura di rete che copre le maggiori città italiane e che fa capo a Milano, il crocevia per l'accesso al network paneuropeo e mondiale.

Dati anagrafici di Verizon Italia:

Verizon Italia S.p.A.	Società unipersonale e soggetta a direzione e coordinamento di Verizon European Holdings Limited Sede legale: Via San Simpliciano 1 - 20121 Milano R.I./C.F./P.IVA IT10134600153 - R.E.A. Milano 1364470 Capitale Sociale € 24.303.600,00 i.v.
sede operativa	Via del Carroccio 6 - 20016 Pero (MI)
sede commerciale	Via del Plebiscito 107 - 00186 Roma (RM)

Per maggiori informazioni: [www.verizonenterprise.com/it](http://www.verizonenterprise.com/it)

## 3. Principi fondamentali

### 3.1 Obiettività, giustizia ed imparzialità

Verizon Italia si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità e garantisce parità di trattamento dei Clienti a parità di servizio prestato.

### 3.2 Continuità del servizio

Verizon Italia mette a disposizione del Cliente il servizio in modo continuativo per tutta la durata del contratto, fatte salve le attività di manutenzione ciclica per le quali è comunque previsto un periodo di preavviso (ove tecnicamente possibile) e gli eventi di forza maggiore. Eventuali discontinuità o interruzioni saranno strettamente limitate alle esigenze tecniche di sicurezza e salvaguardia della rete.

### 3.3 Partecipazione

Il Cliente ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano in possesso di Verizon Italia. Il Cliente può produrre memorie e documenti, inviare osservazioni e formulare suggerimenti al fine di migliorare il servizio. Nei rapporti con i Clienti, i dipendenti Verizon Italia sono tenuti ad identificarsi con nome e cognome.

### **3.4 Cortesia**

Verizon Italia si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

### **3.5 Efficienza ed efficacia**

Nell'adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali, Verizon Italia impiega le capacità e le competenze di un diligente operatore nel settore delle telecomunicazioni. Verizon Italia persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **4. Servizi offerti da Verizon**

Il portafoglio servizi di Verizon è molto ampio e in continua evoluzione proprio per soddisfare sempre al meglio le esigenze della clientela business alla quale Verizon si dedica.

La gamma di servizi offerta include:

- SERVIZI IT

Verizon offre una gamma di soluzioni IT formata da applicazioni avanzate e potenti basate su un'architettura di rete intelligente.

- SERVIZI DI SICUREZZA

- Professional Services sulla sicurezza
- Soluzioni Governance, Risk & Compliance
- Soluzioni Identity Management
- Soluzioni Managed Security

- SERVIZI DI COMUNICAZIONE

La nostra gamma di servizi di comunicazione avanzati consente di collegare le persone alle informazioni, così da rendere l'azienda più agile e collaborativa.

- SERVIZI DI NETWORKING

Verizon possiede una delle più vaste reti IP del mondo, che collega 142 paesi in sei continenti.

Per una panoramica completa e aggiornata dei servizi, è possibile consultare il sito web:

[www.verizonbusiness.com/it/products](http://www.verizonbusiness.com/it/products)

## **5. Standard di qualità del servizio**

### **5.1 Indicatori qualitativi**

Verizon ha fatto da sempre della qualità uno dei propri obiettivi principali, attraverso la fornitura di connettività tramite le sue principali reti di commutazione telefonica, VoIP, ATM, MPLS e IP.



La capillarità che ognuna delle reti raggiunge ed il loro grado di affidabilità sono molto elevati; tutto ciò è reso possibile grazie alla rete trasmissiva in fibra ottica a banda larga sul territorio nazionale e worldwide.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Verizon Italia ha adottato una serie di indicatori, basati sia su standard generali, riferiti al complesso delle prestazioni rese, sia su standard specifici, relativi a singole prestazioni e pertanto verificabili direttamente dal Cliente. Ogni anno Verizon Italia definisce ed aggiorna tali standard, in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente, al benchmark internazionale di cui dispone grazie alla propria copertura globale ed alle relative valutazioni economiche. Verizon Italia tiene conto delle comunicazioni e dei suggerimenti ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard di qualità e quantità.

In ottemperanza delle Delibere n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP e 244/08/CSP dell'AGCOM, Verizon Italia provvede a definire annualmente i propri Obiettivi di Qualità sia per il servizio voce (Allegato 1 a questa Carta dei Servizi) sia per il servizio internet (Allegato 2 a questa Carta dei Servizi). Verizon Italia provvede, inoltre, a pubblicare sul proprio sito web all'indirizzo <https://www.verizonbusiness.com/it/support/general.xml> i resoconti dei risultati effettivamente raggiunti per ciascun indicatore di qualità.

## 5.2 Accesso al servizio di Customer Service

Al fine di offrire un migliore servizio alla propria Clientela, Verizon offre un servizio di Customer Service. Il Cliente, accertata l'esistenza di un'anomalia o di un disservizio, può darne comunicazione a Verizon via posta elettronica o telefonicamente, attraverso numerazione gratuita, ai seguenti riferimenti:

### Quesiti / Problematiche tecniche:

Telefono (24x7)	Numero verde 800 90 30 90 +44 118 905 4548
Email (per problematiche non urgenti)	<a href="mailto:tech-support@it.verizonbusiness.com">tech-support@it.verizonbusiness.com</a>
Email DNS Support	<a href="mailto:dns-support@it.verizonbusiness.com">dns-support@it.verizonbusiness.com</a>
Visualizza e aggiorna il tuo ticket online	<a href="https://enterprisecenter.verizon.com">https://enterprisecenter.verizon.com</a>

**Quesiti / Problematiche di altro genere:**

Invio di richieste non tecniche al Verizon Enterprise Center (per Clienti non Wholesale)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuare il <u>Log in</u> al Verizon Enterprise Center</li> <li>• Selezionare il tab 'Resource'</li> <li>• Selezionare 'Open New (non-technical) Enquiry'</li> </ul>
Customer Service per quesiti non tecnici	<a href="mailto:customer-care@it.verizonbusiness.com">customer-care@it.verizonbusiness.com</a>
Customer Service per quesiti non tecnici – Clienti Wholesale	<a href="mailto:wisp-tam-unit@uk.verizonbusiness.com">wisp-tam-unit@uk.verizonbusiness.com</a>

Al momento della comunicazione dell'anomalia o del disservizio, il Customer Service comunica al Cliente il numero identificativo della segnalazione da lui aperta, cui far riferimento ad ogni contatto successivo. Verizon si impegna ad eliminare l'anomalia o il disservizio segnalato, con la massima sollecitudine ed in ogni caso nei tempi previsti da ogni singolo contratto.

## 6. Gestione reclami

Verizon si impegna a fornire un servizio che soddisfi le esigenze dei propri Clienti, che hanno comunque la possibilità di inviare le proprie segnalazioni attraverso una delle modalità di seguito indicate:

fax gratuito	800 90 31 90
per lettera inviata a	Verizon Italia S.p.A. Customer Service Via del Carroccio 6 20016 Pero (MI)

Per tutte le segnalazioni pervenute, Verizon si impegna a rispondere entro 30 giorni per mezzo di una comunicazione scritta o di una telefonata. Nei casi più complessi Verizon invierà entro 15 giorni una prima risposta con la quale informa il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Si precisa che il Cliente che intenda agire in via giudiziaria per la presunta violazione di un diritto inerente il rapporto contrattuale è tenuto prima a promuovere il tentativo di conciliazione obbligatoria previsto dalla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 173/07/CONS e seguenti.

## 7. Gestione del rapporto contrattuale

Fatti salvi i principi e le regole descritti nel Contratto di riferimento, la Carta dei Servizi di Verizon Italia prevede una serie di aspetti aggiuntivi, di seguito descritti.

### 7.1 Fatturazione

La fatturazione è effettuata con periodicità mensile. Per alcuni servizi, però, può avvenire su base bimestrale, semestrale o annuale. La fatturazione è anticipata per i servizi a canone, posticipata per i servizi fatturati sulla base dei consumi.

Per i servizi voce, il Cliente ha diritto di ricevere gratuitamente l'indicazione dettagliata delle chiamate effettuate nel rispetto delle leggi a tutela della Privacy attualmente in vigore.

### 7.2 Morosità

In caso di mancato pagamento di quanto dovuto a Verizon, al Cliente sarà inviata comunicazione scritta mediante la quale si richiede il pagamento del corrispettivo per il servizio fornito, entro un termine perentorio definito nel contratto. Alla scadenza di tale termine, Verizon potrà procedere alla sospensione del servizio e all'eventuale risoluzione del contratto. Alla dimostrazione dell'avvenuto pagamento da parte del Cliente, Verizon si riserva di procedere alla riattivazione del servizio.

Qualora il Cliente dovesse ritardare il pagamento di quanto dovuto, Verizon potrà applicare interessi di mora, nei limiti previsti dalla legge, come da Contratto di riferimento.

### 7.3 Indennizzi

Ai sensi della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a Verizon Italia saranno corrisposti gli indennizzi di cui alla Tabella 1 sotto riportata. Resta inteso che il Cliente dovrà segnalare il disservizio entro 15 giorni dall'evento. Le segnalazioni dovranno pervenire a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno al seguente indirizzo: Verizon Italia S.p.A. - *Customer Service* - Via del Carroccio 6 - 20016 Pero (MI).

Alla richiesta di indennizzo sarà data risposta entro 30 giorni. Nei casi più complessi che richiedono un tempo di risposta maggiore, Verizon Italia invierà entro 15 giorni una prima risposta con la quale informa il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

Riconosciuta la fondatezza della richiesta, Verizon Italia accrediterà l'importo sulla prima fattura utile o, qualora non fossero presenti fatture, emetterà nota di credito.

#### Tabella 1:

Attivazione servizio fisso	5 euro/giorno di ritardo per un massimo di 10 giorni
----------------------------	--

Trasloco dell'utenza	5 euro/giorno di ritardo per un massimo di 10 giorni
Ripristino dei guasti	5 euro/giorno di ritardo per un massimo di 10 giorni
Errata sospensione o cessazione	5 euro/giorno di ritardo per un massimo di 10 giorni
Ritardo nella risposta ai reclami	5 euro/giorno di ritardo per un massimo di 10 giorni
Attivazione o disattivazione non richiesta di carrier preselection o carrier selection	5 euro/giorno di ritardo per un massimo di 10 giorni

Gli indennizzi di cui sopra non saranno dovuti nel caso il ritardo fosse imputabile al Cliente.

#### **7.4 Riservatezza**

Verizon garantisce il rispetto delle disposizioni normative riguardanti il trattamento dei dati personali del Cliente ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003. Per maggiori dettagli è possibile consultare la "Data Protection and Privacy Policy" direttamente sul nostro sito web <http://www.verizonenterprise.com/terms/emea/it/privacy/>

#### **7.5 Codice di Condotta**

Verizon mette i propri Clienti al primo posto e per fare questo è stato definito un Codice di Condotta (Code of Conduct) basato sui principi di:

- Integrità
- Rispetto
- Eccellenza delle Prestazioni
- Responsabilità

Tutti i dipendenti Verizon sono tenuti a seguire e rispettare il Codice di Condotta. L'intero testo del Codice di Condotta può essere scaricato al seguente link

<http://www.verizonbusiness.com/us/about/conduct/>

## **8. Validità della Carta**

La Carta dei Servizi e gli Standard Qualitativi sono pubblicati nel sito web di Verizon all'indirizzo <https://www.verizonbusiness.com/it/support/general.xml>.

La Carta dei Servizi decorre dalla data di pubblicazione ed è da considerarsi valida in condizioni normali di servizio.

Questo documento è soggetto alle possibili modifiche che saranno richieste dalle Autorità competenti.



## ALLEGATO 1 – OBIETTIVI 2018 VOCE

### OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO VOCE - Delibera 254/04/CSP

Company  
Year

VERIZON ITALIA S.P.A.  
2015

PARAMETER	TARGET	
<b>Supply time for initial connection</b>		
a) percentile 95%		days
b) percentile 99%		days
c) orders by agreed date		percentage
<b>Fault reports per access lines per years</b>		percentage
<b>Fault repair time</b>		
a) percentile 80%		
b) percentile 95%		
<b>Respon Time for Operator services*</b>	na	
<b>Availability of card and coin operated public pay phones*</b>	na	
<b>Bill Correctness complaints</b>		percentage

nota: per le definizioni dei Parametri si veda Delibera 254/04/CSP

\* VZ does not provide operator services. Therefore this indicator is not applicable

## ALLEGATO 2 – OBIETTIVI 2018 INTERNET

OBIETTIVI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO INTERNET - Delibera 131/06/CSP e 244/08/CSP

Company

VERIZON ITALIA S.P.A.

Year

2015

PARAMETER	TARGET	
<b>Supply time for initial connection</b>		
a) percentile 95%		days
b) percentile 99%		days
c) orders by agreed date		percentage
<b>Fault rate</b>		
a) direct services		percentage
b) using wholesale services		percentage
<b>Fault repair time</b>		
a) percentile 80% for direct services		
b) percentile 95% for direct services		
c) percentile 80% using wholesale services		
d) percentile 95% using wholesale services		
e) falt repaired within agreed date		
<b>Call Answering Time of Services to Customer Care</b>		
<b>Services by a human operator</b>		
a) Average answering time for incoming calls		seconds
b) Incoming calls with an answer lower tha 20 sec		percentage
<b>Disputed invoices</b>		percentage

nota: per le definizioni dei Parametri si veda Delibera 131/06/CSP e 244/08/CSP