



INDICE

CARTA DEI SERVIZI DI NUVOLA S.r.l

PREMESSA	2
1. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	3
2. RAPPORTI TRA NUVOLA E GLI UTENTI.....	6
3. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO	11
4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI	16
5. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU.....	22



OLTRE LE LINEE

CARTA DEI SERVIZI DI NUVOLA S.r.l.

Premessa

NUVOLA S.r.l. (di seguito indicata come “NUVOLA”) nell’ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela, ha redatto la presente Carta dei Servizi (d’ora in poi denominata “Carta”) la quale stabilisce i principi ed i criteri relativi alla qualità dei servizi di telecomunicazioni accessibili al pubblico offerti da NUVOLA, nel rispetto delle delibere dell’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni nn. 179/03/CSP, 156/2023/CONS e 255/24/CONS e s.m.i.

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da NUVOLA nella relazione con i propri Clienti, informandoli sui servizi offerti, sui diritti e gli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che NUVOLA si impegna a garantire. Per tale ragione la Carta dei servizi NUVOLA è richiamata nelle condizioni generali di contratto.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito www.nuvola-srl.com

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra NUVOLA e le persone fisiche e giuridiche, ivi compresi il consumatore (che il Codice del Consumo definisce come “la persona fisica che, in relazione ai contratti di cui alla lettera a), agisce per scopi non riferibili all’attività professionale eventualmente svolta”), che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico, di seguito indicati come “utenti”, indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che NUVOLA si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l’effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l’inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.

Il presente documento sarà aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell’evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell’organizzazione dell’azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente. Il Servizio Clienti di NUVOLA è disponibile telefonicamente (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00 esclusi i periodi di chiusura aziendale e festività) al numero di rete fissa 0171 630321, oppure all’indirizzo di posta elettronica assistenza@nuvola-srl.com per segnalazioni guasti; info@nuvola-srl.com per informazioni commerciali; amministrazione@nuvola-srl.com per esigenze amministrative.

Nella sezione del sito web www.nuvola-srl.com relativa alla Carta dei Servizi sono disponibili anche le “Prestazioni fornite con l’offerta di base”, le “Informazioni sugli obiettivi ed i risultati di qualità del servizio” e le informazioni relative alla “trasparenza tariffaria” ed alla “trasparenza

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

tecnica". Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente.

1. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da NUVOLA sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

NUVOLA fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

NUVOLA garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

NUVOLA presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, NUVOLA adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

1.2 CONTINUITÀ

NUVOLA si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzione ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

NUVOLA dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, NUVOLA si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso

fosse necessario un intervento presso la sede del Cliente, NUVOLA si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Vers. 2025.1



OLTRE LE LINEE

1.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

NUVOLA garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

1.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

NUVOLA assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.

NUVOLA si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, NUVOLA si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

NUVOLA ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

1.6 DIRITTO DI SCELTA

NUVOLA, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.

NUVOLA rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. NUVOLA si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

Ai sensi della Legge n. 40/2007, il Cliente (nella sua qualità di consumatore e/o in caso di contratti per adesione) è libero di recedere dal contratto o richiedere il trasferimento delle utenze di telecomunicazioni, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 giorni, inviando una disdetta scritta, a mezzo lettera raccomandata, o posta elettronica certificata senza corrispondere alcuna penale, fatti salvi gli importi giustificati dai costi sostenuti dall'operatore.

NUVOLA riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

1.7 SICUREZZA

NUVOLA si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. In particolare NUVOLA garantisce che i propri sistemi (e/o di fornitori terzi) di posta elettronica adottino tutte le misure necessarie ad evitare il loro utilizzo come veicolo di spam. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di NUVOLA e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

1.8 TUTELA DEI DATI PERSONALI

NUVOLA assicura che i dati personali di cui è titolare sono trattati ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (il cd. 'GDPR' – di seguito il "**GDPR**"), dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003), così come novellato dal D. Lgs. 101/2018, e da ogni altra normativa nazionale applicabile. In particolare, NUVOLA riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR, scrivendo all'indirizzo: privacy@nuvola-srl.com.

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito www.nuvola-srl.com. Il Cliente ha il diritto di acquisire le informazioni che lo riguardano e che sono in nostro possesso, contattando il responsabile del trattamento dei dati all'indirizzo privacy@nuvola-srl.com.

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Vers. 2025.1



OLTRE LE LINEE

2. RAPPORTI TRA NUVOLA E GLI UTENTI

2.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

NUVOLA rende disponibili al pubblico le informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a tali condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto in buona fede e lealtà.

Al fine di perseguire questo obiettivo si impegna quindi a:

- a) specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi aggiuntivi e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- b) descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- c) fornire, tramite il proprio servizio clienti, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- d) informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso avverso di esse;
- e) indicare in sintesi le procedure per i reclami ai sensi della Delibera 255/2024/CONS nonché le procedure per la risoluzione delle controversie secondo quanto previsto dall'All. A della delibera n. 353/19/CONS – “Modifiche al Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche” e s.m.i.;
- f) indicare in sintesi indennizzi e rimborsi da effettuare al cliente in caso di servizio insoddisfacente.

2.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte dell'utente.

L'eventuale conclusione ed esecuzione “a distanza” di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto della delibera 307/23/CONS “Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche e dal Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 (“Codice del Consumo”).

Nuvola pone il massimo impegno per l'attivazione quanto più possibile tempestiva dei servizi

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

del Cliente. I tempi medi attesi di attivazione dei servizi sono indicati al Cliente in fase di offerta e vengono riportati all'art. 4.1 della presente Carta. Qualora si verifichi un ritardo nell'attivazione di un servizio imputabile al Cliente o a terzi operatori (quali, ad es. Open Fiber e Telecom) o comunque dovuto a forza maggiore, NUVOLA si impegna a comunicare al Cliente i motivi del ritardo e, ove possibile, i tempi di attivazione previsti.

NUVOLA, in attuazione della Legge 25 giugno 2020, n. 70 e della Delibera AGCOM n. 9/23/CONS, garantisce al Cliente la possibilità di attivare il servizio di Parental Control gratuito mediante accesso alla propria area riservata. Grazie a tale sistema, il Cliente ha la possibilità di attivare un filtro per bloccare i contenuti identificati dalle Linee Guida dell'Autorità. Il Cliente prende atto che NUVOLA non garantisce l'idoneità per i minori dei siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità al suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore. Rimane in capo al Cliente la responsabilità del minore e il compito di verificare l'idoneità alle proprie specifiche esigenze dei contenuti e dei filtri applicati.

2.3 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto", costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alle Offerte Commerciali (tra cui l'Ordine di abbonamento ai Servizi) e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".

La proposta di contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a NUVOLA delle specifiche Offerte per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, che si intendono periodicamente rinnovati qualora non pervengadisdetta scritta a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata, indirizzata dall'utente a NUVOLA o viceversa, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

L'addebito del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso, anche qualora l'utente non lo utilizzi, ed avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta comunicata secondo le modalità sopra descritte, per ciascun servizio in essere o per la globalità dei servizi ed in ogni caso nel rispetto di quanto previsto nel "Contratto" per l'accesso ai servizi NUVOLA.

La sottoscrizione del "Contratto" avviene secondo quanto di seguito descritto:

1. Reperimento della modulistica (Carta dei Servizi, Condizioni Generali per l'accesso ai servizi NUVOLA, Offerte Commerciali, Allegati tecnici) sul sito www.nuvola-srl.com oppure tramite richiesta al numero 0171 630321 (ovvero ad altri numeri messi a disposizione da NUVOLA), oppure tramite email all'indirizzo info@nuvola-srl.com, oppure tramite ritiro presso la sede NUVOLA.
2. Compilazione dettagliata della modulistica e produzione di copia di un documento di identità in corso di validità; in caso di utenza Business andrà prodotta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di tre mesi.
3. Consegna a NUVOLA dei "Contratti", tutti correttamente compilati e firmati, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità (e visura camerale per utenze

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

Business) in una delle seguenti modalità:

- Trasmissione a mezzo corriere, raccomandata, posta prioritaria o posta ordinaria alla sede NUVOLA;
- Trasmissione a mezzo fax al numero 0171/467888 o a mezzo di posta elettronica certificata all'indirizzo pec@pec.nuvola-srl.com;
- Consegna a mani presso la sede NUVOLA srl in via degli Artigiani n. 6, 12100 Cuneo;
- Consegna ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner.

2.4 STIPULA, MODIFICA, RECESSO E DISDETTA DAL CONTRATTO PER MANCATO RISPETTO DEI LIVELLI MINIMI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AI SENSI DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS

Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato con una durata minima di 24 mesi.

Nel caso di contratti a distanza il "consumatore" potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 giorni decorrenti dalla data di conclusione del Contratto, dandone comunicazione scritta oppure adoperando il modulo tipo di cui all'Allegato I Parte B del D.lgs. 206/05 e s.m.i., da inviare tramite raccomandata A/R o a mezzo di Posta Elettronica Certificata, entro la scadenza del periodo di ripensamento.

L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso (effettuato secondo le modalità scelte al momento della chiusura del servizio), dei pagamenti effettuati dal consumatore, nonché il ritiro degli apparati eventualmente già installati presso la sede del consumatore stesso, da parte di tecnici incaricati da NUVOLA.

Resta inteso che, qualora il consumatore abbia dato esplicito assenso all'installazione entro il quattordicesimo giorno, sia in caso di successivo ripensamento entro 14 giorni, sia di recesso da parte dello stesso, i costi di disattivazione del servizio indicati nelle condizioni generali di Contratto verranno sempre applicati.

NUVOLA potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio o dei dispositivi, limitarne le caratteristiche, variane la configurazione, modificare i profili tariffari o aggiornare le tariffe praticate nonché variare le condizioni del Contratto, i servizi aggiuntivi e le offerte commerciali.

Le modifiche che comportino un aumento delle tariffe del Servizio o di altri oneri economici a carico del Cliente, avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del Cliente. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro e non oltre i 60 giorni dalla ricezione della comunicazione di modifica, inviando una raccomandata A/R indirizzata a NUVOLA SRL con sede legale Via degli Artigiani, 6 - 12100 Cuneo o a mezzo PEC all'indirizzo pec@pec.nuvola-srl.com. Nello stesso termine il Cliente

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

potrà comunicare, inviando una raccomandata A/R o a mezzo PEC, la volontà di recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate definitivamente dallo stesso.

Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso entro 30 giorni dalla comunicazione di modifica, si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi fruiti fino alla data di disattivazione. Se il recesso viene esercitato tra il 31° (trentunesimo) e il 60° (sessantesimo) giorno, si applicheranno le nuove condizioni contrattuali per il periodo eccedente i primi 30 giorni, fino alla data di disattivazione dei servizi.

La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione del servizio; anche qualora l'utente non lo utilizzi, l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione della comunicazione di recesso nei termini contrattuali.

Il Cliente potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto, con modalità e tempistiche regolamentate dalle condizioni generali di Contratto del singolo servizio. Il Cliente sarà tenuto a versare a NUVOLA l'importo dovuto per l'utilizzo del servizio fino alla sua effettiva disattivazione ed a restituire gli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito o noleggio, così come indicato nelle condizioni generali di Contratto.

Solo per i casi rientranti nel perimetro della Delibera 156/23/CONS "REGOLAMENTO IN MATERIA DI QUALITÀ E CARTE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONI DA POSTAZIONE FISSA", il Cliente potrà effettuare uno specifico test gratuito di qualità del servizio tramite il sito www.misurainternet.it. Qualora il Cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui all'articolo 4, comma 3, della Delibera stessa: a) velocità di trasmissione dati (velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e in upload); b) ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione); c) tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione) potrà inviare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio suddetto, il certificato attestante la misura effettuata, rilasciato per conto dell'Autorità, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti dell'operatore. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove non riscontri, a fronte di un'ulteriore misurazione effettuata con il servizio di cui sopra, il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, il Cliente ha facoltà: a) in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti, previsti nel contratto ai sensi del comma 3 dell'articolo 4 della Delibera 156/23/CONS, di recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a NUVOLA tramite raccomandata A/R o messaggio di posta elettronica certificata. In alternativa, il Cliente ha altresì il diritto di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet, qualora presente a listino; b) in caso di mancato rispetto dei valori dei livelli di

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

qualità del servizio relativi agli indicatori di cui al comma 3 dell'art. 4 della Delibera 156/23/CONS previsti nelle Condizioni Generali di contratto ai sensi dello stesso comma, il Cliente può richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle velocità minime, al ritardo di trasmissione dati e al tasso di perdita dei pacchetti, la misura di cui al presente punto deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi di cui al punto a). Per gli indennizzi si rinvia al successivo art. 4.2.6.

Il recesso gratuito ai sensi di quanto previsto dalla suddetta Delibera 156/23/CONS, per la sola parte di Contratto relativa al servizio di accesso ad internet da postazione fissa, potrà essere effettuato con un preavviso di 30 giorni, tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata A/R o a mezzo di Posta Elettronica Certificata firmata digitalmente. Il Cliente potrà altresì recedere recandosi presso la nostra sede oppure chiamando l'assistenza clienti ai numeri indicati nelle Condizioni Generali di Contratto. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione.

La disciplina appena descritta non si applica in caso di Offerte Commerciali predispose ad hoc a favore di utenti Business.

2.5 FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La fattura trasmessa agli utenti per via telematica, e su richiesta in formato cartaceo (in tale ultima circostanza con addebito delle spese di invio fattura) è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento. Su richiesta del Cliente, NUVOLA, nel pieno rispetto della vigente normativa in materia di tutela della privacy, fornirà la documentazione, nella versione base, di tutte le comunicazioni telefoniche. Tale documentazione conterrà i seguenti elementi: data e ora di inizio della conversazione, numero selezionato, tipo, località, durata, costo della conversazione e qualsiasi altra informazione concernente il pagamento quali pagamenti anticipati, rateali, disattivazioni e solleciti.

La fattura verrà inviata almeno 15 giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art. 7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Il pagamento potrà avvenire tramite addebito su conto corrente (SDD) o altra modalità concordata. Nel caso di ritardo nei pagamenti, fermo restando il diritto di NUVOLA di sospendere e/o risolvere il Contratto o il singolo servizio, l'utente sarà tenuto a corrispondere a NUVOLA gli interessi moratori a titolo di indennizzo nella misura massima prevista dalla vigente normativa, eventuali penali previste, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di servizi di NUVOLA non richiesti dall'utente non potranno essere addebitati a quest'ultimo. In caso di depositi cauzionali o anticipi conversazioni questi verranno restituiti con bonifico bancario eseguito da NUVOLA alle coordinate fornite dall'utente, entro 15 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale, al netto di eventuali insolvenze dell'utente che potranno essere compensate con le somme depositate a titolo di cauzione e/o anticipi

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

conversazioni da quest'ultimo e con diritto da parte di NUVOLA ad ottenere l'integrale e completo pagamento degli importi a qualsiasi titolo dovuti.

2.6 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia fissa, dispongono fin dall'attivazione del servizio, del servizio di blocco selettivo di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899).

L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di NUVOLA. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a NUVOLA a mezzo raccomandata A/R e/o posta elettronica certificata.

3. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI-INTERVENTI A VUOTO

3.1 ASSISTENZA

Il "Servizio Clienti" è un servizio di assistenza adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo ed è disponibile, salvo modifiche e/o temporanee sospensioni pubblicate sul sito www.nuvola-srl.com, telefonicamente dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi infrasettimanali e i periodi di ferie) dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 18:00 e nelle altre modalità senza limitazione di orario, ai seguenti recapiti, in ordine di preferenza:

- Posta elettronica, all'indirizzo assistenza@nuvola-srl.com, o nel caso di comunicazioni di carattere commerciale all'indirizzo info@nuvola-srl.com; o nel caso di comunicazioni di carattere amministrativo all'indirizzo amministrazione@nuvola-srl.com, o nel caso di comunicazioni in merito ai processi di attivazione assistenza@nuvola-srl.com;
- Fax, al numero 0171 467888;
- Telefono, al numero 0171 630321, seguendo le indicazioni della voce guida;
- Posta ordinaria, all'indirizzo NUVOLA SRL - Via degli Artigiani, 6 12100 Cuneo.

Il "Servizio Clienti" è un servizio fornito tramite contatto diretto con operatori di NUVOLA e non è basato su call-center.

I servizi di manutenzione offerti cui si accede contattando il Servizio Clienti comprendono:

- gli interventi necessari alla risoluzione del guasto per la porzione di catena impiantistica di competenza di NUVOLA;
- l'eventuale consegna di apparati sostitutivi di apparati forniti in comodato d'uso gratuito o forniti tramite vendita.
- eventuale supporto remoto per la fornitura dei dati tecnici necessari al Cliente per la configurazione di propri apparati.

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Vers. 2025.1



OLTRE LE LINEE

In particolare, con riferimento alle modalità di intervento sugli apparati si individuano le seguenti modalità alternative.

Modalità degli interventi sugli apparati forniti a titolo di comodato o noleggio:

Sono ubicati presso la sede del Cliente, ma rimangono di proprietà di NUVOLA, la quale, in funzione dell'evoluzione tecnologica, può prendere l'iniziativa di sostituirli, modificarli, aggiungerli, ritirarli purché il servizio sottoscritto dal Cliente mantenga nel tempo caratteristiche e prestazioni uguali (o superiori) a quelle previste dal Contratto e, se gli apparati risultano funzionanti, senza aggravii o costi aggiuntivi per il Cliente.

Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da NUVOLA in funzione dell'evoluzione tecnologica seguono le seguenti modalità e costi:

- Installazione e attivazione del servizio: regolata dal contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine contratto: il Cliente ha tre opzioni:
 - a totale cura NUVOLA con contributo di 50 euro (IVA esclusa);
 - a cura e responsabilità del Cliente, ma con ritiro a domicilio da parte di NUVOLA con contributo di 25 euro (IVA esclusa);
 - a cura e responsabilità del Cliente con recapito presso la sede indicata da Nuvola a titolo gratuito.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di richiesta di intervento che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione NUVOLA: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso o noleggio al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di caduta o rottura dopo manomissioni successive all'installazione NUVOLA: sostituzione dell'apparato al costo di un apparato nuovo più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di incendio, furto, eventi atmosferici, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato in comodato d'uso o noleggio al costo di un apparato nuovo, più il costo di uscita per assistenza tecnica.

Il ritiro viene concordato con il Cliente entro i primi 30 giorni solari dalla data di comunicazione formale di cessazione del contratto: in caso di disdetta da parte del Cliente, fa fede la data di ricezione da parte di NUVOLA della raccomandata del Cliente.

Salvo diversi accordi contrattuali, la richiesta dei canoni da parte di NUVOLA si interrompe in corrispondenza della data in cui NUVOLA riceve la riconsegna delle apparecchiature in comodato d'uso o noleggio presso il cliente con il rilascio da parte di NUVOLA del certificato di avvenuta restituzione.

Se il kit risulta non funzionante o incompleto o non rientrato nei 30 giorni stabiliti, il servizio

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

e la richiesta dei canoni vengono cessati ugualmente in corrispondenza di tale termine. Inoltre il Cliente dovrà corrispondere a NUVOLA una penale di Euro 100,00 (cento/00).

Modalità degli interventi sugli apparati forniti tramite vendita

Sono gli apparati indispensabili all'erogazione del servizio da non restituire al termine dello stesso in quanto acquistati dal Cliente. Sono di proprietà del Cliente, ma se prevedono una gestione remota, rimangono sotto il controllo esclusivo da parte di NUVOLA finché dura il vincolo contrattuale di erogazione del servizio. Gli interventi diversi da quelli decisi unilateralmente da NUVOLA seguono le seguenti modalità e costi.

- Installazione e attivazione del servizio: regolata dal contratto sottoscritto.
- Disinstallazione e ritiro a fine contratto: non previsti, l'apparato rimane al Cliente al quale vanno anche comunicate le eventuali parole chiave per il totale accesso in autonomia; tali comunicazioni avvengono contestualmente al perfezionamento della chiusura del servizio contrattualizzato e dell'acquisto dell'apparato, in conformità ai contratti sottoscritti.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude senza necessità di sostituzione: costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario, tranne eventuale periodo di copertura gratuita fornito al Cliente dall'installatore stesso.
- Caso di intervento su richiesta che si conclude con necessità di sostituzione senza che siano avvenute manomissioni successive all'installazione NUVOLA e durante il periodo di garanzia di un anno: sostituzione dell'apparato al solo costo di uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di caduta o rottura o manomissioni successive all'installazione NUVOLA: sostituzione dell'apparato al costo di un nuovo apparato più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.
- Caso di incendio, furto, eventi atmosferici, atti vandalici, impianto elettrico non a norma: sostituzione dell'apparato al costo di un nuovo apparato più il costo dell'uscita per assistenza tecnica secondo tariffario.

3.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell'utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri al Servizio Clienti ai recapiti indicati al precedente punto 3.1.

L'operatore del servizio assistenza telefonica che riceve il reclamo, chiederà al cliente di comunicare il recapito presso il quale ricevere la comunicazione scritta dell'esito del reclamo e gli fornirà un codice identificativo per il reclamo stesso al fine di consentire al cliente di poter tracciare lo stesso e chiedere eventuali aggiornamenti. Laddove il reclamo venga aperto attraverso pec, il codice sarà fornito al reclamante contestualmente al messaggio che

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

conferma di aver acquisito e preso in carico il reclamo. Detto messaggio contiene:

- La data di presentazione del reclamo;
- Il codice identificativo;
- Il motivo ed una breve descrizione del reclamo;
- La data di rilascio della trascrizione.

NUVOLA si impegna a definire ciascun reclamo entro 30 giorni dalla data di ricevimento e a comunicare in forma scritta al Cliente l'esito dello stesso entro un massimo di 10 giorni dalla definizione.

Il resoconto di esito del reclamo comunicato al Cliente prevederà:

- a) in caso di accoglimento del reclamo, i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati;
- b) in caso di rigetto del reclamo, le motivazioni alla base del rigetto e gli accertamenti compiuti.

In ogni caso, è facoltà del Cliente di esperire, ai sensi dell'art. 3 della Delibera 353/19/CONS s.m.i. il tentativo di conciliazione, prima ancora di adire il giudice ordinario, dinanzi al Co.re.com competente per territorio, oppure in alternativa dinanzi agli organi non giurisdizionali, in rispetto dei principi sanciti dalla Raccomandazione della Commissione 2001/310/CE.

In relazione al rapporto contrattuale, qualora il Cliente lamenti una violazione di un suo diritto ed intenda agire in via giudiziaria, dovrà promuovere il tentativo di conciliazione secondo le vigenti normative emanate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con delibera 353/19/CONS e s.m.i., la quale stabilisce che la presentazione delle istanze di risoluzione delle controversie da parte degli utenti dovrà avvenire effettuando l'accesso alla piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>.

In alternativa, il Cliente potrà promuovere un tentativo di conciliazione presso:

- gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle associazioni dei consumatori, iscritti nell'elenco di cui alla delibera n.661/15/CONS;
- gli organismi ADR iscritti nell'elenco di cui alla delibera n. 661/15/CONS;
- le Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura aderenti al protocollo d'intesa stipulato tra l'Autorità e Unioncamere.

In caso di sospensione del servizio nel corso del tentativo di conciliazione, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 5 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 353/19/CONS.

L'utente può chiedere al CORECOM l'adozione di provvedimenti temporanei diretti a garantire la continuità della fruizione del servizio.

Nuvola S.r.l.

3.3 PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DEI GUASTI

Posto che NUVOLA mette in atto tutti i presidi tecnologici volti a rendere ridotta la probabilità di problemi nell'erogazione dei propri servizi, in presenza di condizioni di malfunzionamento o di irregolare funzionamento degli stessi, NUVOLA si impegna a intervenire con la massima tempestività per provvedere all'individuazione e risoluzione del problema. In caso di indisponibilità della linea, l'utente contatta il servizio assistenza ai recapiti indicati al punto 3.1. L'operatore che riceve la comunicazione esegue immediatamente una diagnosi di primo livello sulla continuità del servizio, verifica le configurazioni ed effettua una serie di test con eventuale collaborazione dell'utente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello di intervento estendendo i controlli sull'intera infrastruttura di NUVOLA e coinvolgendo eventualmente i tecnici di rete.

Qualora il problema sia riconducibile alla struttura sotto il controllo diretto di NUVOLA, l'intervento è immediato e l'operatore è in grado di fornire all'utente le adeguate informazioni sui tempi di risoluzione. Nel caso il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata dell'utente o comunque alla struttura sotto il suo diretto controllo, l'operatore richiede all'amministratore della rete locale dell'utente il distacco della rete e l'esecuzione di alcuni test con l'impiego di una sola postazione per verificare il corretto funzionamento della linea dati.

Una volta eseguiti tutti i controlli, se venisse rilevato che il guasto è imputabile alla struttura del Gestore di Rete (ad esempio Telecom Italia o altro gestore), l'operatore avvia immediatamente tutte le procedure previste dal protocollo guasti del Gestore stesso, segnalando il disservizio all'ufficio preposto e mettendosi a disposizione dello staff tecnico di competenza per eseguire tutte le verifiche previste dalla procedura. Una volta individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal Gestore di Rete e lo staff tecnico di NUVOLA resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra Operatori regolati dalle disposizioni dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Pervenuta la segnalazione di chiusura guasto, l'operatore di NUVOLA contatterà l'utente per comunicare la presunta risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora l'utente non renda possibili le verifiche, la segnalazione si intenderà risolta e il guasto chiuso. Verificato il corretto funzionamento della linea, il guasto viene definitivamente chiuso. Nel caso, invece, l'esito delle verifiche fosse negativo, l'operatore di NUVOLA respinge la chiusura dando ulteriore continuità all'intervento del reparto tecnico del Gestore di Rete, ritornando in attesa della successiva segnalazione di chiusura guasto. Le verifiche devono essere eseguite nelle 5 ore successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al Gestore di Rete con una nuova procedura.

NUVOLA manterrà attivo il servizio di assistenza telefonica anche per i 6 mesi successivi alla



OLTRE LE LINEE

data di risoluzione del Contratto, allo scopo di consentire al Cliente di poter gestire e chiudere senza difficoltà eventuali pendenze contrattuali o relative al passaggio ad altro operatore.

Le segnalazioni di guasto per le quali verrà individuata come origine del guasto una responsabilità del Cliente provocheranno l'addebito di quanto previsto per le casistiche di "Intervento a Vuoto", come specificato al paragrafo successivo.

3.4 COSTI INTERVENTI E SPESE VARIE

- In caso di "intervento a vuoto", sarà addebitato al cliente stesso, a titolo di rimborso dei costi sostenuti saranno addebitati al Cliente i seguenti importi:
- Euro 80,00 (ottanta/00) + IVA in caso di interventi effettuati entro il raggio di 20 chilometri di distanza dalla sede legale di NUVOLA ed aventi una durata massima di 2 ore; oltre il raggio di 20 km Nuvola si riserva di applicare un costo di trasferta aggiuntivo calcolato sulla distanza kilomtrica oltre al costo orario pari a € 60,00 +IVA per le ore eccedenti
- Spese postali per invio fatture a domicilio: €. 2,00. E' possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione richiedendo l'inoltro della fattura via mail.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

4.1 PREMESSA

NUVOLA si impegna a garantire i parametri di qualità previsti dalle norme vigenti (Delibera 156/23/CONS) ed individua, di anno in anno, gli standard di qualità da perseguire nell'erogazione dei propri servizi, comunicandoli agli utenti unitamente all'indicazione dei risultati raggiunti. I citati standard sono di carattere generale quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da NUVOLA ovvero di carattere speciale quando si riferiscono alla singola prestazione resa agli utenti.

NUVOLA si impegna a garantire sia gli standard generali sia gli standard specifici in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che rendano impossibile il conseguimento relativo e si impegna ad informare tempestivamente gli utenti qualora si verificano eventuali difficoltà, ritardi o impossibilità tecniche sopraggiunte anche con riferimento alle procedure che coinvolgono le Autorità Pubbliche (ad es. possibilità di attivare linee dati da parte di Telecom Italia, etc.).

Per l'anno in corso NUVOLA ha individuato i seguenti obiettivi di qualità:

Denominazione indicatore	Servizi cui si applica	Misura/ Indicazioni obbligatorie	Unità di misura	Obiettivo per il 2025
Reclami sugli addebiti (Allegato 2)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero dei reclami ricevuti nel periodo considerato e il	%	< 4

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Vers. 2025.1



OLTRE LE LINEE

delibera n. 156/23/CONS)		numero di fatture emesse nello stesso periodo Percentuale di fatture uniche per servizi di telefonia fissa e mobili post-pagati rispetto al totale delle fatture emesse	%	n.a.
Accuratezza della fatturazione (Allegato 3 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica o una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo	%	< 2,5
Tempo di attivazione del servizio (Allegato 4 delibera n.156/23/CONS)	Rapporto a) : ordini per l'evasione dei quali non sono necessari interventi tecnici sul campo	Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	Giorni	n.a.
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	n.a.
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine massimo contrattualmente previsto	%	n.a.
		Numero dei contratti completati	%	99
		Tempo medio di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
		Percentile 95% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	25
	Rapporto b) : ordini per l'evasione dei quali sono necessari interventi tecnici sul campo	Percentile 99% del tempo di fornitura per gli ordini completati nel periodo di rilevazione	giorni	20
		Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente, ove applicabile	%	70
		Percentuale degli ordini validi completati entro il termine		

Nuvola S.r.l.

		massimo contrattualmente previsto	%	97
	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Numero dei contratti completati	%	99
		Numero di contratti completati la cui acquisizione è avvenuta mediante teleselling mediante call center iscritti al ROC		n.a.
		Numero di contratti completati non acquisiti tramite call center	%	100
Tasso di malfunzionamento (Allegato 5 delibera n. 156/23/CONS)	Tutti i servizi di comunicazione da postazione fissa	Rapporto tra il numero di segnalazioni di malfunzionamenti, corrispondenti a disservizio o degrado, relativi al servizio voce e/o all'accesso Internet, e il numero medio di linee d'accesso	%	< 5
Tempo di riparazione dei malfunzionamenti (Allegato 6 delibera n. 156/23/CONS)	Rapporto a): servizi forniti con proprie infrastrutture	Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	72
		Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	60
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	120
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	90
		Tempo medio di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	80
	Rapporto b) servizi forniti mediante utilizzo di servizi di rete wholesale di altro operatore	Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	64
		Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Ore	130
		Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto	%	88
Probabilità di fallimento della chiamata (Allegato 7 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Percentuale di chiamate a vuoto con riferimento alle chiamate nazionali	%	< 2



OLTRE LE LINEE

Tempo di instaurazione della chiamata (Allegato 8 delibera n. 156/23/CONS)	Servizi di comunicazione interpersonale accessibili al pubblico	Valore medio del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	< 3,80
		95% percentile del tempo di instaurazione delle chiamate nazionali	secondi	< 6,50

4.2 SERVIZI TELEFONICI DI CONTATTO – CALL CENTER – (DELIBERA 255/24/CONS)

1. Tempo medio di risposta dell'operatore;

Indicatore avente ad oggetto l'intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui la chiamata raggiunge il servizio clienti e l'istante in cui l'utente viene messo in comunicazione con un addetto. L'obiettivo perseguito è un tempo inferiore a 30 secondi.

2. Tasso di chiamate verso operatore servite entro 20";

Indicatore riguardante la percentuale delle chiamate in cui i clienti sono messi in attesa al massimo 20 secondi per parlare con un operatore dopo la selezione del numero o dell'opzione dell'IVR dove applicabile. L'obiettivo perseguito è una percentuale di chiamate entranti con un tempo di risposta inferiore a 20 secondi del 80%.

3. Tempo di risoluzione dei reclami;

Intervallo di tempo ricompreso tra l'istante in cui un fondato reclamo viene ricevuto dall'operatore e l'istante in cui la comunicazione dell'esito della gestione del reclamo viene inviata al cliente.

Sono definite 3 misure:

- a) Tempo entro il quale l'80% dei reclami viene risolto: 5 giorni lavorativi
- b) Tempo entro il quale il 90 % dei reclami viene risolto: 5 giorni lavorativi
- c) Percentuale di reclami risolti entro i termini previsti: 95%.

4.3 VALIDITA' DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Tutti gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie quali ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Vers. 2025.1



OLTRE LE LINEE

4.4 RIMBORSI ED INDENNIZZI

4.4.1 Somme erroneamente addebitate

NUVOLA si impegna a rimborsare agli utenti (anche tramite compensazione) le somme erroneamente addebitate entro sessanta giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito.

4.4.2 Indennizzi

4.4.2.1 Indennizzo per ritardo nell'attivazione (nuova linea o trasloco)

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un ritardo rispetto al termine massimo contrattualmente previsto per l'attivazione di una nuova linea, trasloco (da un indirizzo ad altro del Cliente), senza cambio di operatore della medesima oppure qualora NUVOLA non abbia ottemperato ai propri oneri informativi circa i motivi del ritardo rispetto ai tempi necessari per l'attivazione del servizio, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore, NUVOLA si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta un indennizzo pari a euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea.

Qualora il ritardo di attivazione di una nuova linea o il trasloco della medesima, siano imputabili al Cliente finale, il termine di attivazione si considera sospeso per tutto il tempo in cui perdura la causa ostativa all'attivazione stessa (a titolo esemplificativo e non esaustivo, la mancata presenza del Cliente all'appuntamento concordato per l'effettuazione di sopralluoghi tecnici necessari, la richiesta di rinvio dell'appuntamento concordato da parte del Cliente, l'impossibilità del personale di NUVOLA ad accedere ai locali dove il servizio deve esser attivato, etc.).

4.4.2.2 Indennizzo per indebita sospensione o cessazione amministrativa del servizio

A fronte della segnalazione da parte del Cliente di un disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici, fatte salve le ipotesi riconducibili a caso fortuito o forza maggiore e quanto stabilito dal successivo articolo 4.4.2.3, NUVOLA si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente e, quando la sospensione o la cessazione amministrativa del Servizio risulti disposta da NUVOLA in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare automaticamente al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di sospensione del Servizio.

4.4.2.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui agli artt. 4.4.2.1 e 4.4.2.2

Nuvola corrisponderà in maniera automatica, gli indennizzi di cui agli articoli 4.4.2.1 e 4.4.2.2, mediante accredito a partire dalla prima fattura decorsi 45 giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione. Qualora l'indennizzo da corrispondere sia superiore al canone indicato nella prima fattura utile, se l'eccedenza fosse

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Vers. 2025.1



OLTRE LE LINEE

superiore a euro 100,00 (cento/00) verrà corrisposta mediante bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente, entro il termine di 30 giorni dall'emissione della fattura.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo descritto agli artt. 4.4.2.1 e 4.4.2.2, su espressa richiesta del Cliente in caso di indennizzo superiore a euro 100,00 (cento/00), la corresponsione dell'indennizzo avverrà a mezzo bonifico bancario entro 60 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale o dalla richiesta di liquidazione da parte del Cliente. Se l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza d'affari, ovvero un'utenza riferita ad un esercizio professionale o commerciale, gli importi di cui agli artt. 4.4.2.1 e 4.4.2.2 sono raddoppiati.

4.4.3 Indennizzi su richiesta

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a NUVOLA, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, NUVOLA si impegna entro 45 giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita di indennizzo da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto su base giornaliera in modalità di sconto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore del Servizio;
- ritardo nell'attivazione con cambio di operatore di un Servizio correlato al Servizio di accesso alla rete;
- ritardo nella conclusione della procedura di portabilità del numero (nei limiti di quanto previsto dalle normative di settore);
- malfunzionamento del Servizio da intendersi in funzione di "irregolare o discontinua erogazione del Servizio che non comporti la completa interruzione del medesimo o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella Carta dei Servizi" imputabile a NUVOLA (qualora il malfunzionamento fosse dovuto a ritardo nella riparazione del guasto imputabile a NUVOLA, l'indennizzo si applica all'intero periodo intercorrente tra la richiesta esplicita di indennizzo e l'effettivo ripristino del Servizio), o per malfunzionamento riconducibile solo a servizi di accesso alla rete correlati;
- attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti, o attivazione di servizi di accesso correlati;
- ritardo nella risposta alla richiesta di indennizzo medesima (tale indennizzo, calcolato su singola utenza, non sarà moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente e non terrà conto di reclami successivi relativi al medesimo disservizio);
- disservizio legato ad altre fattispecie di disservizio imputabili a NUVOLA, per le quali non sia contemplato un diverso indennizzo.

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045

Vers. 2025.1



OLTRE LE LINEE

4.4.3.1 Modalità di corresponsione degli indennizzi di cui all'art. 4.4.3

In caso di accertamento positivo del disservizio, gli indennizzi di cui all'art. 4.4.3 verranno erogati nella fattura/e successive sotto forma di sconto, rispetto al momento dell'accertamento del malfunzionamento.

4.4.4 Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi (Delibera 156/23/CONS)

Indennizzi per mancato rispetto della qualità dei servizi secondo quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa". Fermo restando tutto quanto indicato all'art.2.3, per quanto concerne la suddetta Delibera, gli indennizzi contrattualmente previsti da NUVOLA sono i seguenti: i) indennizzo per mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e in upload, del ritardo di trasmissione dati (ritardo massimo della connessione) e tasso di perdita dei pacchetti (tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione) è pari ad euro 30 (trenta/00); ii) indennizzo per mancato rispetto delle velocità massime (in download e in upload) e delle velocità normalmente disponibili (in download e in upload) è pari a euro 5 (cinque/00).

I suddetti indennizzi si applicano ai contratti per i servizi NUVOLA sottoscritti a partire dalla data di pubblicazione della Delibera 156/23/CONS avvenuta in data 31 luglio 2023. Le somme sopra indicate a titolo di indennizzo verranno erogate da NUVOLA al Cliente nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera 156/23/CONS e secondo quanto meglio dettagliato al precedente art. 2.3; gli indennizzi saranno liquidati tramite bonifico bancario entro 30 giorni dalla ricezione da parte di NUVOLA del secondo test di misura dei livelli di qualità del servizio, così come meglio descritto all'art. 2.3.

4.4.5 Esclusione degli indennizzi

Nessun indennizzo è dovuto nei casi di disservizi conseguenti o comunque collegati ad un utilizzo anomalo dei servizi o non conforme alla causa o alle condizioni del Contratto, sempre che NUVOLA non abbia omesso nel tempo di rilevare detto uso anomalo o, avutane conoscenza, non abbia azionato i rimedi contrattuali per tale evenienza.

5. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

5.1 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

NUVOLA si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici enelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica,

Nuvola S.r.l.



OLTRE LE LINEE

NUVOLA provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. La mancata restituzione del Modulo DBU da parte del Cliente implicherà il mantenimento dello stato attuale di pubblicato/non pubblicato. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra NUVOLA e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Nuvola S.r.l.

Via degli Artigiani, 6 – 12100 Cuneo (CN)
Tel. 0171.630.321 – info@nuvola-srl.com – www.nuvola-srl.com
Cap. soc. Euro 135.000,00 i.v. – P.IVA, C.F. e Reg. Imprese Cuneo 03524990045