



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.....	9
4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI	14
5. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU	16



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 e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; dalla delibera AGCOM 179/03/CSP “Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249”; nonché dalle delibere in materia di qualità dei servizi da postazione fissa ora confluiti nel “Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni da postazione fissa” (Allegato A alla Delibera 156/23/CONS) adotta la presente “**Carta dei Servizi**”, che risponde all’esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi di comunicazioni elettroniche (“**Servizi**”) al pubblico, ai propri “**Clienti**”.

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

Tra i Clienti sono compresi i *consumatori*, definiti come quelle persone fisiche che agiscono per scopi non riferibili all’attività professionale eventualmente svolta, come sancito dal Codice del Consumo, e la clientela *business*, le persone fisiche e/o giuridiche che chiedono di utilizzare Servizi nell’ambito della loro attività professionale, imprenditoriale, artigianale.

Il presente documento potrà essere 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 (durante i giorni e gli orari di apertura) 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”.

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 i Servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed 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.

1.2 CONTINUITÀ

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

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.

Ai sensi dell'Allegato A alla Delibera 487/18/CONS, *Linee guida sulla modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione*, 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, in ogni momento, dando un preavviso di almeno 30 (trenta) 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 per dismettere e/o trasferire l'utenza oltre, nel caso di recesso prima della scadenza di eventuali promozioni a tempo determinato, la restituzione degli sconti goduti e le rate residue dei servizi accessori.

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 RISERVATEZZA

NUVOLA s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di NUVOLA, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR").

2. RAPPORTI TRA NUVOLA E GLI UTENTI

2.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

NUVOLA rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica, NUVOLA si impegna quindi a:

- Specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del Servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, costi di disattivazione e recesso e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- Descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 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;
- Informare i Clienti 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 nei confronti di esse;
- Fornire ai Clienti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco permanente di chiamata;
- Fornire ai Clienti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; il Cliente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;

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 del Cliente.



L'eventuale conclusione ed esecuzione "a distanza" di contratti per i servizi di comunicazione elettronica forniti a consumatori avviene nel rispetto del Decreto Legislativo 6 Settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo").

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 a NUVOLA 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 pervenga recesso o disdetta 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 Clienti business andrà prodotta anche la Visura Camerale aggiornata rilasciata da non più di tre mesi.
- 3.** Consegna a NUVOLA della documentazione compilata e firmata, unitamente a copia di un documento di identità in corso di validità (e visura camerale per utenze 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 in via degli Artigiani n. 6, 12100 Cuneo
 - Consegna ad un Rivenditore Autorizzato/Business Partner NUVOLA

2.4 RECESSO

Salvo diversa indicazione nell'Offerta Commerciale, i servizi si intendono erogati a tempo indeterminato.

I Clienti potranno recedere mediante apposita comunicazione, indirizzata dall'utente a NUVOLA



o viceversa, entro i termini previsti dal Contratto stesso. La competenza del costo di uno specifico servizio decorre dalla data di attivazione dello stesso; anche qualora il Cliente non lo utilizzi l'addebito di un canone avverrà periodicamente fino a ricezione di disdetta 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, nonché l'eventuale contributo per il costo di disattivazione dello stesso e la restituzione degli eventuali apparati forniti in comodato d'uso gratuito.

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

Nel caso di contratti a distanza il Cliente consumatore potrà esercitare il diritto di ripensamento, senza indicarne le ragioni, ai sensi dell'art. 52 e seguenti del Codice del Consumo, entro 14 (quattordici) giorni lavorativi 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 (anticipata a mezzo fax al numero 0571944800) al seguente destinatario e indirizzo: NUVOLA Srl - Via degli Artigiani, 6 12100 Cuneo) o a mezzo di posta elettronica certificata firmata digitalmente, entro la scadenza del periodo di ripensamento. L'esercizio del diritto di ripensamento comporterà il rimborso dei pagamenti effettuati dal consumatore il quale, a sua volta, dovrà provvedere alla restituzione a proprio carico degli apparati ricevuti senza indebito ritardo e, in ogni caso, entro 14 (quattordici) giorni dalla data di comunicazione a NUVOLA del ripensamento. Qualora il consumatore avesse richiesto di iniziare la prestazione di servizi durante il periodo di ripensamento, sarà in ogni caso tenuto a corrispondere un importo proporzionale al servizio fornito fino al momento dell'esercizio del predetto diritto, oltre alla corresponsione di tutti gli oneri ulteriori sostenuti da NUVOLA e funzionali all'attivazione del servizio.

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. Il dettaglio dei consumi può essere fornito da NUVOLA su richiesta del cliente. La fattura verrà inviata almeno quindici 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 nel rispetto dei termini di legge, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a NUVOLA un'indennità di mora, oltre le spese per il recupero del credito, secondo quanto previsto dal Contratto. L'errata attivazione o disattivazione di Servizi di NUVOLA non richiesti dal Cliente 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 (quindici)



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 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 di chiamata permanente configurato per inibire le comunicazioni verso (i) Destinazioni Premium internazionali e (ii) NNG nazionali; (iii) (Numerazioni non geografiche 894; 895; 899). L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento 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 dei Clienti 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 inf@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 (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.

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 ritirati 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.

Il ritiro viene concordato col Cliente entro i primi 30 (trenta) giorni dalla data di comunicazione formale di cessazione del Contratto: in caso di disdetta o recesso 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 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 (trenta) giorni stabiliti, il servizio e la richiesta dei canoni vengono cessati ugualmente in corrispondenza di tale termine, ma il kit o le sue parti mancanti o non funzionanti vengono addebitati al Cliente.

- 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.

Modalità degli interventi sugli apparati forniti tramite vendita

Sono gli apparati 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 digaranzia 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 del Cliente relativo a malfunzionamenti dei Servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i recapiti indicati al precedente punto 3.1.

NUVOLA si impegna a prendere in carico la segnalazione nel minor tempo possibile, impegnandosi altresì a fornire, se possibile, un riscontro al Cliente e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare a quest'ultimo l'esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni lavorativi dalla presentazione.

Nell'ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, NUVOLA informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento delle verifiche e comunicherà i tempi stimati per la risposta.

La comunicazione di NUVOLA al Cliente a seguito di analisi del reclamo prevedrà:

- in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
- in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

I reclami e le segnalazioni inviate dai Clienti verranno conservate da NUVOLA in un'ottica di trasparenza per tutta la durata del rapporto contrattuale.

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, il Cliente contatta il servizio assistenza. 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 del Cliente. Nel caso l'intervento non sia risolutivo l'operatore passa al secondo livello coinvolgendo eventualmente il supporto tecnico dei propri fornitori di infrastruttura.

Qualora il problema sia riconducibile alla porzione di rete sotto il controllo diretto di NUVOLA, l'intervento è immediato e l'assistenza è in grado di fornire al Cliente le informazioni sui tempi di risoluzione. Qualora il problema rilevato risultasse attribuibile alla rete privata del Cliente 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 ascrivibile alla struttura del gestore di Rete, NUVOLA avvia immediatamente tutte le procedure condivise con il gestore stesso, segnalando il disservizio al dipartimento preposto e mettendosi a disposizione della struttura di competenza per eseguire tutte le verifiche necessarie. Individuata la natura del disservizio, il guasto viene ufficialmente preso in carico dal gestore di rete e la struttura di competenza di NUVOLA resta in attesa della segnalazione di "chiusura guasto", entro le tempistiche previste dai contratti fra operatori.

Ricevuta la segnalazione di chiusura guasto, l'assistenza di NUVOLA contatterà il Cliente per comunicare la risoluzione del disservizio e ripetere tutte le verifiche di primo livello. Qualora il Cliente 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 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 (cinque) ore lavorative successive alla segnalazione di chiusura guasto altrimenti l'eventuale persistenza del disservizio dovrà essere segnalata al gestore di rete con una nuova procedura. 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.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

4.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi NUVOLA indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Per gli standard di Qualità Generali NUVOLA fissa degli obiettivi annuali riportati sul sito web di NUVOLA, per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che NUVOLA si impegna a rispettare.

4.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Salvo diversamente indicato nel singolo Contratto, NUVOLA si impegna ad attivare il Servizio entro 90 (novanta) giorni dalla ricezione dell'Offerta e/o dell'Ordine di abbonamento ai Servizi in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. NUVOLA terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a NUVOLA, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a NUVOLA il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 4.4.

4.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI

NUVOLA si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi, per la parte di propria competenza, ad eccezione dei guasti di particolare complessità e nelle ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a NUVOLA. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 (sedici) ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 (ventiquattro) ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 (settantadue) ore lavorative;
- Grado 4 – Servizio funzionante con prestazioni pari ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 (settantadue) ore lavorative.

In siffatti casi NUVOLA farà, in ogni caso, tutto il possibile per ripristinare il Servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. NUVOLA si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui NUVOLA non osservi i



termini sopraindicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 4.4.

4.4 INDENNIZZI

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro Assistenza Clienti di NUVOLA in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da NUVOLA. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da NUVOLA compreso l'Operatore della gestione della rete. NUVOLA applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di indennizzi di cui alla delibera 347/18/CONS.

4.5 RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra NUVOLA e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del Servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione. Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato ex All. A della delibera n. 203/18/CONS e s.m.i., attraverso la piattaforma "ConciliaWeb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio. In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi NUVOLA si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

5. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

5.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

NUVOLA garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 679/2016 ("GDPR"). In Particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del GDPR, contattando NUVOLA in qualità di Titolare.

5.2 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 su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, NUVOLA provvederà all'inserimento deidati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee vocee 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.

Ultimo aggiornamento: 09.02.2024

