

## Carta dei Servizi

La NOVA Networks Srl, nell'ambito di un programma improntato alla trasparenza nei rapporti con la propria clientela, e alla qualità dei servizi offerti, con la presente Carta dei Servizi, redatta secondo lo schema della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e secondo le direttive di cui alla Delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, 254/04/CSP e 131/06/CSP e 244/08/CSP, garantisce le informazioni utili per inoltrare segnalazioni, proposte, richieste di chiarimento e reclami da parte della clientela e gli standard dei Servizi, così come richiesti dalla vigente normativa in materia di telecomunicazioni, quali la continuità, la regolarità d'erogazione della fornitura e la tempestività del suo ripristino in caso di disservizio, da intendersi validi in condizioni normali d'esercizio. Nel caso in cui si renda necessario, ai rapporti contrattuali in essere, si applica la normativa sui contratti a distanza contenuta nel Decreto Legislativo 6 Settembre 2005 n. 206 applicabile ai consumatori.

La Carta dei Servizi va letta congiuntamente con le Condizioni Contrattuali dei singoli Servizi ed è pubblicata sul sito istituzionale della SOCIETA'.

La presente Carta dei Servizi verrà periodicamente aggiornata qualora la normativa in materia dovesse subire modifiche di carattere regolamentare, nonché nei casi di mutamenti nelle soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali.

### 1. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 1.1 Eguaglianza ed Imparzialità

- NOVA Networks Srl assicura che i Servizi offerti sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
- L'eguaglianza così descritta viene intesa esclusivamente come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e/o personali.
- NOVA Networks Srl si impegna a garantire parità di trattamento per tutti i cittadini ovunque residenti nel territorio di competenza, compresi i residenti in aree che, rispetto ad altre, sono raggiungibili con maggior difficoltà.
- NOVA Networks Srl garantisce inoltre di gestire con particolare attenzione i soggetti portatori di handicap, gli anziani ed i cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.
- NOVA Networks Srl conforma le proprie condotte verso i Clienti a principi di obiettività, neutralità ed imparzialità.

#### 1.2 Continuità

- NOVA Networks Srl si impegna ad erogare ai Clienti i Servizi nel rispetto delle modalità stabilite dalla Normativa di Settore, questi pertanto devono essere regolari, continui e senza interruzione.
- NOVA Networks Srl si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- NOVA Networks Srl informa la propria clientela che i Servizi vengono alimentati tramite energia elettrica.

#### 1.3 Partecipazione

- NOVA Networks Srl garantisce la partecipazione del Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, alla prestazione dei Servizi, affinché lo stesso possa sempre essere informato circa la fruibilità del Servizio in una determinata area.
- NOVA Networks Srl verifica attraverso il Servizio di assistenza clienti le ragioni dell'eventuale non corretta erogazione dei Servizi.
- NOVA Networks Srl collabora con i propri Clienti per il miglioramento dei Servizi offerti.

#### 1.4 Efficienza ed Efficacia

- NOVA Networks Srl persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### 1.5 Chiarezza delle comunicazioni

- NOVA Networks Srl si impegna ad informare il pubblico circa le caratteristiche dei Servizi erogati, le modalità di erogazione degli stessi ed i relativi prezzi, le modalità di fatturazione, in modo trasparente, utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

### 2. QUALITÀ DEI SERVIZI

#### 2.1. Indici di qualità dei servizi

La NOVA Networks Srl svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui Servizi offerti al fine di un continuo miglioramento degli standard di qualità richiesti dalla normativa in materia.

In adempimento a quanto prescritto dalle Delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP, n. 254/04/CSP, n. 131/06/CSP, n. 244/08/CSP, 104/05/CSP e n. 79/09/CSP, La NOVA Networks Srl pubblica annualmente gli indicatori che misurano la qualità dei servizi forniti, gli obiettivi previsti e i risultati conseguiti.

Ai sensi della Delibera Agcom n. 254/04/CSP, gli indicatori di qualità relativi alla telefonia fissa monitorati da NOVA Networks s.r.l. sono di seguito riportati:

- per "Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale" si intende il tempo misurato in giorni lavorativi che intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido, come previsto dal contratto, ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio.
  - per "Tasso di malfunzionamento per linea di accesso" si intende il rapporto tra il numero delle segnalazioni fatte dagli utenti relative a malfunzionamenti effettivi durante il periodo di osservazione e il numero medio di linee di accesso attive, rilevate su base mensile, nel medesimo periodo.
  - per "Tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del Cliente di un malfunzionamento effettivo e la conseguente eliminazione da parte della NOVA Networks s.r.l.;
  - per "Tempo di risposta del servizio tramite operatore" si intende l'intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete delle informazioni di indirizzamento complete e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.
  - per "Fatture contestate" si intende la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
  - per "Accuratezza della fatturazione" si intende la percentuale di fatture oggetto di contestazioni valutate "fondato", che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante emissione di altra fattura con rettifica o mediante nota di credito, rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.
- Come previsto dalla Delibera Agcom n. 131/06/CSP e 244/08/CSP, gli indicatori di qualità dell'accesso ad Internet da postazione fissa monitorati da NOVA Networks Srl sono i seguenti:
- per "Tempo di attivazione del servizio" si intende il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente.
  - per "Tasso di malfunzionamento per linea di accesso" si intende il rapporto tra il numero di segnalazioni di effettivo malfunzionamento e numero medio di linee di accesso in banda larga.
  - per "Tempo di riparazione dei malfunzionamenti" si intende il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un effettivo malfunzionamento e la sua eliminazione.
  - per "Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti" si intende il tempo di risposta dell'operatore dopo l'avvenuta selezione da parte dell'utente dell'opzione del menù automatico che consente di parlare con l'operatore.
  - per "Addebiti contestati" si intende la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato in forma tracciabile.
  - per "Velocità di trasmissione dati" si intende la misura della velocità in downloading e uploading di file di prova predefiniti tra un sito remoto in cui è posizionato un client e un server.
  - il "Tasso di insuccesso nella trasmissione dati" rappresenta la percentuale di trasmissioni effettuate dal cliente (in upload e download) e non andate a buon fine.
  - per "Ritardo di trasmissione dati in singola direzione" si intende il tempo necessario per trasmettere dati (di ridotte dimensioni) verso la destinazione (un valore basso di questo indicatore, fa desumere che la rete è in grado di rispondere rapidamente alle richieste di trasmissione dell'utente).
  - il "Tasso di perdita dei pacchetti" rappresenta la percentuale di pacchetti che vengono persi durante la prova di PING.
  - per "Prestazioni fornite con l'offerta base" si intende l'informativa circa le prestazioni di ciascuna offerta base. All'indirizzo web [www.novanetworks.it](http://www.novanetworks.it) sono pubblicate le prestazioni delle offerte vigenti di accesso ad Internet da postazione fissa (Allegato 6 Delibera n. 244/08/CSP e valori degli indicatori specifici di cui all'art. 8, comma 6 della Delibera n. 244/08/CSP).

Il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto qualora non siano rispettati i livelli di qualità del servizio su cui NOVA Networks Srl si impegna ai sensi dell'art. 8 comma 6 della Delibera 244/08/CSP e successive modificazioni.

Obiettivi di qualità dei servizi di accesso ad internet da postazione fissa.  
(Delibera n. 131/06/CSP; 244/08/CSP)

Indicatore Definizione Obiettivi di qualità.  
OMISSIS

## Carta dei Servizi

### 2.2. Tempi di Attivazione dei Servizi

NOVA Networks Srl, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, attiva in genere i Servizi nel rispetto dei seguenti tempi:

- Tempo di attivazione del Servizio NGN (Next Generation Networking): salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a NOVA Networks Srl, quest'ultima si impegna ad attivare il servizio entro 40 giorni lavorativi decorrenti dalla accettazione da parte della SOCIETÀ NOVA Networks s.r.l. della proposta del CLIENTE, correttamente formulata.
- Number Portability (NP) di numerazioni fisse: qualora contestualmente all'attivazione del servizio venga richiesta la NP, NOVA Networks Srl implementerà la NP entro 30 giorni dal tempo massimo di attivazione del servizio, come indicato nella presente carta dei servizi (ad esempio nel caso di richiesta di attivazione di servizio voce con contestuale NP, quest'ultima sarà attivata entro un periodo massimo complessivo di 70 giorni lavorativi, 40 giorni per attivazione del servizio voce più 30 giorni per la NP).
- Tempo di attivazione del servizio Voce (su rete internet): salvo i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a NOVA Networks Srl, essa si impegna ad attivare il servizio Voce entro 40 giorni lavorativi dalla ricezione da parte di NOVA Networks Srl della proposta di abbonamento correttamente formulata.
- Trasloco dell'utenza: salvo i casi di particolare difficoltà tecnica e i casi in cui subentrino impedimenti oggettivi non imputabili a NOVA Networks Srl, essa si impegna a perfezionare il trasloco dell'utenza entro un termine di 40 giorni lavorativi dalla ricezione da parte di NOVA Networks Srl della richiesta di trasloco correttamente formulata.

Qualora si rilevi l'impossibilità a procedere con il trasloco del servizio, NOVA Networks Srl si impegna ad informare il cliente.

### 2.3. Interventi a seguito di segnalazioni –frodi dall'esterno

NOVA Networks Srl a seguito di eventuali segnalazioni di anomalie o di malfunzionamento dei servizi offerti si impegna ad intervenire entro le 24 ore successive alla segnalazione da parte della Clientela. NOVA Networks Srl interviene con modalità ed urgenza coerenti con la valutazione del pericolo. In caso di frode che il CLIENTE sostiene di aver subito sulla sua numerazione con produzione di traffico anomalo riscontrato sulla bolletta trasparente, si comunica che la procedura da adottare è la seguente: denuncia "verso ignoti" ad onere del CLIENTE che sostiene di essere vittima di frodi sulle proprie linee alle Autorità competenti, quali Polizia Postale, Carabinieri o Polizia di Stato.

A tal proposito NOVA Networks s.r.l. comunica che le linee telefoniche dalla stessa gestite sono protette da firewall da datacenter certificati, costantemente aggiornati e mantenuti, e pertanto immuni da qualsiasi intrusione e/o manomissione informatica fraudolenta, la quale può avvenire unicamente dall'interno della rete dell'utenza, dove può esser presente un virus, worm, malware, ransomware, attacchi DDoS, ARP Spoofing e simili.

Nel caso di simili denunce, e senza che ciò dunque significhi riconoscimento di responsabilità alcuna da parte di NOVA Networks s.r.l., la stessa NOVA Networks s.r.l. a soli fini precauzionali consiglia di disabilitare il traffico verso l'Estero e verso le numerazioni non geografiche (NNG), nonché di munirsi di firewall opportunamente configurati, previa acquisizione a tanto del consenso scritto dell'utente, a mezzo di impostazione del blocco di "default" delle chiamate verso l'estero e verso le numerazioni non geografiche, servizio che verrà poi riabilitato, solo previa richiesta scritta dell'utente inviata alla NOVA Networks s.r.l. via pec all'indirizzo [novanetworks720@pec.it](mailto:novanetworks720@pec.it) o via racc. a/r. all'indirizzo Via Indipendenza n. 21 – 76121 Barletta (BT).

### 2.4. Assistenza ai Clienti

Al fine di facilitare il rapporto con i Suoi Clienti, NOVA Networks Srl ha predisposto un servizio di assistenza commerciale e tecnica. Il servizio potrà essere utilizzato dai Clienti contattando il numero del Servizio Clienti 0883 19 50 999 oppure il Numero Verde 800 69 89 89 solo per aprire segnalazioni di guasti, richiedere informazioni, avanzare in prima istanza reclami e avviare pratiche di subentro. Tutte le segnalazioni e/o richieste, ai fini della relativa efficacia, dovranno in ogni caso essere perfezionate a mezzo PEC o di raccomandata con avviso di ricevimento (la richiesta dovrà essere accompagnata dalla fotocopia fronte/retro di un valido documento di identità).

### 2.5. Mezzi d'informazione verso i Clienti

NOVA Networks Srl informa i Clienti utilizzando modalità diverse, tra cui la pubblicazione sul sito Internet [www.novanetworks.it](http://www.novanetworks.it), in particolare in relazione:

- la consegna al Cliente delle "Condizioni Generali di Contratto" in occasione della sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura.
- alle procedure di pagamento delle fatture, sulla frequenza e sui meccanismi di rilevazione del traffico, sulle eventuali agevolazioni esistenti per iniziative promozionali.
- alle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario che i Clienti conoscano con la massima tempestività, attraverso mezzi di comunicazione (giornali locali, opuscoli, etc.).
- alle informazioni di carattere generale (per es. modalità di pagamento delle fatture, conteggio dei consumi, struttura dei prezzi, numeri telefonici per accedere ai vari Servizi e codice di migrazione, ecc.) utilizzando un apposito spazio disponibile sulle fatture.
- ai tempi caratteristici del rapporto contrattuale con il Cliente, meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

### 2.6. Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

NOVA Networks Srl rileva il grado di soddisfazione dei Clienti a fronte dei Servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative dei Clienti sui Servizi stessi analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i Clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti NOVA Networks Srl si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei Servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei Clienti;
- definire un piano di miglioramento della Qualità dei Servizi adeguando i processi aziendali al fine di migliorare gli standard correnti.

## 3. GARANZIE

### 3.1. Tutela dei dati personali

NOVA Networks Srl garantisce la riservatezza dei dati personali di tutti i Clienti ai sensi del Reg. UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali. Per maggiori informazioni si rimanda all'informativa privacy, allegata alle condizioni contrattuali, e/o reperibile sul sito web [www.novanetworks.it](http://www.novanetworks.it).

### 3.2. Reclami

Il Cliente può inoltrare formale reclamo in caso di inadempienza dei principi sanciti dalla presente Carta dei Servizi o delle norme che regolano le Condizioni Generali di Contratto attraverso uno dei seguenti canali: raccomandata AR presso NOVA Networks Srl - Via Indipendenza, 21 - 76121 Barletta (BT), o PEC all'indirizzo [novanetworks720@pec.it](mailto:novanetworks720@pec.it).

NOVA Networks Srl riferisce il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 35 giorni dalla presentazione del reclamo; nel caso di rigetto del reclamo risponderà per iscritto fornendo i necessari dettagli e motivazioni.

NOVA Networks Srl garantisce la tracciabilità e la conservazione dei reclami presentati dal Cliente, singolarmente o tramite associazioni. Resta inteso che, a pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 45 giorni dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 60 giorni dalla scadenza della fattura stessa.

### 3.3. Rettifiche di Fatturazione

Qualora nei processi di rilevazione del traffico, e/o di fatturazione vengano commessi errori in eccesso od in difetto, NOVA Networks Srl provvede alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione ed alla emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 30 (trenta) giorni solari dall'accertamento dell'errore.

### 3.4. Morosità

NOVA Networks Srl in caso di mancato pagamento, totale o parziale, da parte del Cliente, sospende l'erogazione del Servizio e informa il Cliente circa le modalità e gli oneri per la riattivazione della fornitura. Il costo di riattivazione dei servizi dati e fonia è pari al 50% del canone mensile, ed i relativi interessi di mora sull'insoluto ancorati al TUF della BCE per singolo contratto sospeso. NOVA Networks Srl, prima di sospendere il Servizio informa il Cliente sugli eventuali ritardi nel pagamento e sul corrispondente ammontare degli interessi moratori addebitati nella misura indicata nelle Condizioni Generali di Contratto dei singoli Servizi, informandolo altresì circa le modalità da seguire per evitare la sospensione.

### 3.5. Risoluzione delle controversie

I Clienti possono rivolgersi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l'apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell'AGCOM, [www.agcom.it](http://www.agcom.it). I Clienti, previo esperimento di un tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al Co.re.com. competente territorialmente, possono chiedere all'Autorità di definire la controversia ai sensi dell'art. 18, comma 1, del D.P.R. n. 318/1997.

Per ulteriori informazioni si rinvia all'indirizzo [www.agcom.it](http://www.agcom.it), contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS ("Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti").

### 3.6. Validità della 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. Il Cliente può presentare eventuali reclami sull'insosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi o delle Condizioni Generali di Contratto.