Premessa
La Carta dei Servizi di Nouvelle srl descrive i principi ed i parametri di qualità dei servizi di telecomunicazioni aperti al pubblico ai quali viene improntata la fornitura degli stessi da parte di Nouvelle e la tutela della propria Clientela, ferme restando le specifiche disposizioni previste nei contratti.
La Carta è stata redatta nel rispetto dei principi generali descritti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 contenente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", ai sensi dell'art.10 comma 5 del D.P.R. n. 318 del 19 settembre 1997, e delle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03 /CSP e n. 254/04/CSP.
Le Condizioni Generali di Contratto con la propria clientela si uniformano ai principi ed ai criteri della presente Carta dei Servizi e nei modelli descrittivi dei servizi sono contenute le integrazioni e le specificazioni necessarie e peculiari per ciascun servizio.

Chi siamo
Nouvelle srl è una società fondata nel 1991 che dal 1995 fornisce servizi Internet con il marchio "Orion". Nouvelle srl è Internet Provider regolarmente autorizzato dal Ministero delle Comunicazioni ed ha focalizzato la propria attività sulla fornitura di servizi Internet alle aziende; il sito dedicato ai servizi Internet offerti è http://www.nouvelle.it
La sede legale ed operativa di Nouvelle srl è a Modena in Via Giardini 456/C.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. Uguaglianza ed imparzialità
La fornitura del Servizio da parte di Nouvelle si ispira ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità in modo da garantire la parità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni e di servizio prestato.
In funzione di tale impegno, Nouvelle interpreta ed applica le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del servizio attenendosi alle norme regolatrici del settore.

1.2 Continuità
Nouvelle si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare e continuativo e senza interruzioni per tutta la durata del contratto, fatto salvo eventi di forza maggiore. Eventuali interruzioni o forniture irregolari del servizio per permettere le attività di manutenzione, saranno limitate ai tempi tecnici strettamente necessari.
Nouvelle informerà in anticipo i Clienti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio inviando una e-mail che informa sulla durata presumibile e il punto di contatto per ottenere assistenza e maggiori dettagli.

1.3 Cortesia
Nouvelle si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente e a fornire ai propri dipendenti le opportune istruzioni in tal senso.
I dipendenti Nouvelle sono tenuti ad indicare il proprio identificativo sia nel rapporto verso il personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

1.4 Efficienza ed efficacia
Nouvelle persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative procedurali più funzionali allo scopo.

1.5 Informativa alla clientela e diritto di scelta
Nouvelle si impegna ad adottare la massima trasparenza e completezza nella diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecnico/economiche dei vari servizi offerti e di rispettare il diritto di scelta del Cliente.
In ottemperanza al principio di scelta, il contratto per la fornitura del servizio e di ogni suo eventuale atto conseguente sono resi accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate.

2. STANDARD DI QUALITA'
Nouvelle considera la qualità uno dei propri obiettivi principali.
Al fine di monitorare la qualità dei servizi erogati, Nouvelle adotta per i servizi di accesso a Internet degli indicatori di qualità dei servizi in linea con le definizioni ed i metodi di misurazione previsti dal Codice delle Comunicazioni elettroniche.
In adempimento a quanto prescritto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP per ciascun anno solare di riferimento, Nouvelle definisce e aggiorna tali standard in rapporto ai risultati conseguiti nell'anno precedente.
Quanto sopra tiene conto anche dei suggerimenti effettuati dai clienti e di verifiche periodiche.
I riferimenti qualitativi sono quelli sotto riportati e di cui all'allegato 1.

2.1.Tempo di fornitura del collegamento iniziale
Tempo misurato in giorni solari 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.

2.2.Tasso di malfunzionamento per linea di accesso
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.

2.3. Tempo di riparazione dei malfunzionamenti
Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione.

2.4. Tempi di risposta degli operatori
Intervallo di tempo tra la ricezione da parte della rete del numero di assistenza completo e l'istante in cui l'operatore umano risponde all'utente per fornire il servizio richiesto.

2.5. Accuratezza delle fatturazione
Percentuale di fatture oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi al cliente mediante un'altra fattura con rettifica od una nota di credito rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo.

3. CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.1 Reclami per irregolare funzionamento del servizio
Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti o mancate attivazioni del servizio possono essere comunicate tramite e-mail al seguente indirizzo: staff@orion.it o per telefono ad un operatore Nouvelle al numero 059 2929338 (Servizio Clienti disponibile attivo nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle 14:30 alle 18:30) oppure per iscritto all'indirizzo del Servizio Clienti di cui al punto 6.
Il Servizio Clienti riceve, conserva e riporta il tipo di segnalazione rivolta dal cliente anche nel caso in cui essa sia manifestata con semplice comunicazione telefonica.
La struttura ha sempre in evidenza le richieste e i problemi segnalati dal Cliente. Nouvelle, garantisce il monitoring proattivo della propria rete; ciò comporta che in caso di disservizio che impatta sul cliente, anche in caso di mancata segnalazione da parte di quest'ultimo Nouvelle mette in pratica tutte le azioni che predispongono alla risoluzione del disservizio.

3.2 Fatturazione e pagamento

La fatturazione (disponibile in formato elettronico e solo in alcuni casi nel formato cartaceo) è effettuata per i servizi a canone (tipicamente servizi dati) in via anticipata, per i servizi a traffico di norma su base mensile o trimestrale posticipata. Altre forme di periodicità di fatturazione potranno essere introdotte in funzione delle peculiarità del servizio offerto o dei volumi di traffico del cliente.

Fatturazione dettagliata dei consumi: su richiesta del Cliente al numero 059 2929338, Nouvelle mette a disposizione del Cliente, senza aggravio di spese, le modalità di ricezione del dettaglio fattura inerente al traffico effettuato.
Il pagamento delle fatture deve essere effettuato per l'intero importo entro 30 o 60 giorni dalla data di emissione della fattura e potrà essere effettuato:

- a mezzo Ricevuta Bancaria
- a mezzo Bonifico Bancario

Nouvelle si riserva la facoltà di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

3.3 Reclami relativi alla Fatturazione e Rimborsi

Salvo i casi di rimborso automatico nei casi di errati addebiti ad una pluralità di utenti, le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a Nouvelle per iscritto agli specifici punti di contatto ed entro i termini definiti nella fattura. Ogni reclamo è adeguatamente tracciato e reportizzato e sarà definito entro 45 giorni dal ricevimento dello stesso ed al Cliente sarà comunicato in modo adeguato l'esito dello stesso.
Qualora dovuto, un rimborso sarà liquidato con accredito sulla prima fattura utile o direttamente al Cliente, tramite Bonifico Bancario.
Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Nouvelle per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista al punto 4.3.

3.4 Indennità di mora

Salvo il caso in cui sia riscontrata la fondatezza del reclamo, in caso di ritardo dei pagamenti saranno addebitati al Cliente a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati gli interessi per ogni giorno di ritardo pari a un importo non manifestamente eccessivo, o comunque nei limiti stabili all'art. 2 comma 4 della legge 27 marzo 1996, n.108.

4. TUTELA DEL CLIENTE

4.1 Comunicazioni con il Cliente

Nouvelle assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla clientela e ne garantisce l'accessibilità.
Nouvelle si impegna a mantenere i livelli del proprio Servizio Clienti in linea con gli standard di mercato.

4.2 Tutela della Privacy

Modalità di trattamento e di inserimento dei dati negli elenchi generali

Nouvelle si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente ai sensi del Nuovo Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR).
Il cliente, in ogni momento, ha il diritto di essere previamente informato sulle modalità di trattamento dei propri dati personali nella maniera più comprensibile e trasparente possibile e di esprimere un consenso libero e revocabile. Il cliente può in qualunque momento decidere di modificare o cancellare i propri dati personali di base ed eventualmente facoltativi, presenti negli elenchi generali per finalità dei servizi informativi e di formazione di elenchi pubblici cartacei o elettronici.

I dati sono conservati presso la sede legale di Nouvelle sita in Via Giardini, 456/C - 41124 Modena. Le richieste di variazione e cancellazione dei dati medesimi possono essere inoltrate a Nouvelle srl, Via Giardini 456/C - 41124 Modena.

4.3 Procedura di Conciliazione

Per le controversie tra Nouvelle e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità ai sensi dell´art 1 comma 11 della legge 249/97 e della Delibera n.182/02/CONS. A tal fine i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

4.4. Informazioni alla Clientela

Nouvelle fornisce ai Clienti in modo adeguato, trasparente ed esaustivo informazioni relative a:

- informazione completa sui servizi offerti
- modifiche della presente Carta con almeno 30 giorni di anticipo;
- modifiche delle condizioni tecnico/economiche di offerta dei servizi con 30 giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione con facoltà per il cliente di recedere senza

l'applicazione di penali qualora non accetti le nuove condizioni;

- variazioni sulla fornitura del servizio e agli esiti relativi alle verifiche sul rispetto degli standard di qualità del Servizio;
- decisioni che riguardano i clienti stessi, loro motivazioni, possibilità di reclamo e ricorso avverso di esse, ove attinente
- Inoltre, Nouvelle fornisce al Cliente le informazioni sui seguenti aspetti:
- contenuti del servizio, termini e modalità di erogazione, condizioni per il rinnovo ed il recesso ed eventuali penali previste;
- condizioni tecniche e di funzionamento del servizio;
- condizioni di cessioni a terze parti del credito, ai sensi dell'art. 1264 c.c.;

5. PUBBLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata nel sito web di Nouvelle al seguente indirizzo: www.nouvelle.it ed è resa disponibile presso la sede indicata nei documenti di fatturazione.

Gli standard riportati nella presente Carta decorrono dalla data di pubblicazione nel sito web e sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio e a regime.

6. VIOLAZIONE DELLA CARTA E PUNTI DI CONTATTO

Le violazioni dei principi e degli standard descritti nella presente Carta possono essere segnalate attraverso una delle seguenti modalità:

- per telefono al numero 059 2929338
- per PEC all'indirizzo amministrazione@pec.nouvelle.it
- per lettera all'indirizzo: Nouvelle srl - Servizio Clienti - Via Giardini 456/C Modena
- La presente Carta dei Servizi è stata pubblicata per l'**anno 2026.**

7. DOMINI

Nouvelle srl osserva per i domini .it la seguente regolamentazione:

- statuto della registration authority italiana
- regole di naming per i domini .it

Nouvelle srl osserva per i domini .com, .net, .org, .biz, .info, .tv, eu la seguente Regolamentazione: **- ICANN Dispute Policy**

Il Cliente, per chiedere il trasferimento dei domini, deve inviare tramite PEC la richiesta del codice di autorizzazione firmata dal legale rappresentante e la copia del documento d'identità del legale rappresentante.

Allegato 1 alla Carta dei Servizi di Nouvelle srl

Obiettivi annuali per gli indicatori di qualità per il servizio di collegamento a Internet da postazione fissa per l'anno 2026 (delibera n.254/04/CSP).

Allegato 2 alla Carta dei Servizi di Nouvelle srl
Servizi e prestazioni forniti con l'offerta di base.

Allegato 1: Obiettivi di qualità che Nouvelle srl si prefigge di raggiungere per l'anno 2026

Indicatore	Obiettivi di qualità del Servizio
2.1 Tempo di attivazione del collegamento *a Internet*	Percentile 95% del tempo di fornitura: ……..…….....**15 gg** Percentile 99% del tempo di fornitura: ……..……....**30 gg** Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente:…...……..**90 %**
2.2 Tasso di malfunzionamento *per linea di accesso*	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee: ……..……....**10 %**
2.3 Tempo di riparazione *dei malfunzionamenti*	Percentile 85% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ……...…...**24 ore** Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ……...…**96 ore**
2.4 Tempi di risposta degli operatori	Tempo medio di risposta alle chiamate entranti: ….....**5"** Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi: ……**95 %**
2.5 Accuratezza della fatturazione	Rapporto tra il numero delle fatture contestate riconosciute fondate emesse nel periodo considerato e il numero totale di fatture emesse nello stesso periodo: ….....**2 %**

Allegato 2 alla Carta dei Servizi di Nouvelle srl

Prestazioni fornite con l'offerta di base	Note
Servizi di gestione della posta elettronica	SI
Servizi di Hosting/Housing	SI
Collegamenti ADSL/HDSL/VDSL/WIMAX/FIBRA	SI
Banda nominale	Da 20Mbs a 10.Gbps
Indirizzi IP pubblici	SI, a richiesta
Indirizzi IP assegnati staticamente	SI
Indirizzi IP assegnati dinamicamente	SI
Eventuali limitazioni nell'uso delle porte	SI, a richiesta
Disponibilità di meccanismi di QoS	SI, a richiesta
Antivirus, Antispam, Firewall	SI, a richiesta
Eventuali limitazioni della disponibilità del servizio nell'arco della giornata ovvero il profilo orario che caratterizza ciascuna offerta e le modalità utilizzate per assicurarlo	SI, a richiesta
Assistenza tecnica	SI, compresa nella fornitura
Numeri e indirizzi di assistenza	Indirizzo e-mail: noc@orion.it Telefono: 059 2929338 Fax: 059 347606