

## CARTA SERVIZI HERABIT

### HERABIT e la Carta dei Servizi

Versione 2025-05-01

#### Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento obbligatorio e vincolante con cui l'operatore di comunicazioni elettroniche HERABIT fornisce ai propri Utenti, come definiti dall'Allegato B alla delibera 307/23/CONS, Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche, in modo chiaro e trasparente, le informazioni sui principi e le regole che adotta nei confronti dei propri Utenti, in merito ai Servizi da essa offerti, sulle modalità per utilizzarli, sui diritti e obblighi generali del rapporto, ivi inclusi gli strumenti di valutazione partecipazione e presentazione dei reclami da parte degli Utenti. Il documento attesta inoltre gli obblighi di qualità che HERABIT si impegna a raggiungere.

#### Disposizioni Regolamentari

HERABIT predispose la Carta dei Servizi in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 relativa ai "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici"; alla Delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante l'approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, e, per quanto applicabile ai Servizi da essa offerti, della L. 31 luglio 1997, n. 249; delibera n. 156/23/CONS, recante Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico da postazione fissa, e della Delibera 79/09/CSP Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici di contatto (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche. La Carta dei Servizi è un documento che ogni operatore è tenuto ad adottare per dare informazioni agli utenti sui servizi offerti, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale e sulla qualità che s'impegna a garantire nell'erogazione dei Servizi agli utenti. Infine la presente Carta dei Servizi è redatta tenendo conto delle disposizioni della Parte III<sup>A</sup>, Titolo III del Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato da all'art. 1, comma 1, D.Lgs. 8 novembre 2021, n. 207, e dall'Allegato B, alla delibera 307/23/CONS, recante le disposizioni a tutela degli utenti finali in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche (di seguito anche il "Regolamento").

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative scelte da HERABIT nel rapporto con i propri Clienti e intende puntualizzare i diritti dei Clienti e le responsabilità che HERABIT assume nei confronti dei medesimi.

La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti fra HERABIT e gli Utenti Professionisti, quali persone fisiche o giuridiche, incluse microimprese, piccole imprese, e organizzazioni senza scopo di lucro, che utilizzano o chiedono di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico e che non forniscono reti pubbliche di comunicazione o servizi di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico. La Carta dei Servizi è altresì base dei rapporti tra HERABIT; e Utenti consumatori, ossia le persone fisiche che utilizzano o che chiedono di utilizzare un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico per scopi non riferibili all'attività lavorativa, commerciale o professionale svolta, così come identificati dal Regolamento, dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e dal Codice del Consumo. La Carta dei Servizi indica una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che HERABIT 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, ovvero questioni attinenti oggetto, modalità e costi della prestazione erogata.

La presente Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, ovvero dell'organizzazione dell'azienda. Essa viene resa disponibile prima dell'esecuzione del contratto, nella versione più aggiornata, nel sito web [www.herabit.com](http://www.herabit.com), oltre che fornita agli Utenti che ne facciano richiesta. Essa va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo Servizio fruito dall'utente ed alle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano i rapporti contrattuali con il Cliente/Utente.

La Carta dei Servizi viene inviata all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (l'**Autorità**) con almeno

(30) trenta giorni di anticipo rispetto all'avvio commerciale dell'attività. HERABIT informa l'Autorità e gli utenti, preferibilmente mediante la documentazione di fatturazione, ove prevista, delle successive variazioni ed integrazioni delle carte dei Servizi con almeno (30) trenta giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione.

Il Servizio Clienti di HERABIT è a disposizione per ogni informazione chiamando il numero verde gratuito 800 895 000.

## **CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi si articola in quattro parti:

- la parte prima illustra i principi fondamentali che stanno alla base dei servizi offerti;
  - la parte seconda elenca gli standard qualitativi dei servizi;
  - la parte terza indica come sono regolati i rapporti con gli utenti e l'accessibilità ai servizi;
- la parte quarta descrive procedure e modalità inerenti rimborsi e indennizzi

### **- PARTE PRIMA -**

#### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

HERABIT erogherà i Servizi nell'osservanza dei seguenti principi fondamentali:

##### **1.1 Eguaglianza**

HERABIT fornisce Servizi al pubblico senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato.

##### **1.2 Imparzialità**

Il comportamento di HERABIT nei confronti dei Clienti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di fornitura del Servizio nonché le norme regolatrici di settore.

HERABIT 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.

HERABIT 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. HERABIT, in particolare, analizza le proposte e suggerimenti di adeguamento ed ottimizzazione di Servizi avanzate dalle associazioni di categoria anche di clienti appartenenti a classi socialmente più deboli. Tali segnalazioni possono essere sempre inviate all'indirizzo e-mail: [info.herabit@gruppohera.it](mailto:info.herabit@gruppohera.it).

##### **1.3 Continuità**

I Servizi sono offerti da HERABIT in modo regolare, con continuità e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione. In caso di intervento presso la sede del Cliente verranno con quest'ultimo concordati la data e l'orario ed il tecnico incaricato dovrà essere munito di apposito tesserino di riconoscimento. Nel caso specifico dei servizi di connessioni FWA in banda non licenziata, essendo possibili lecite interferenze di terzi, queste ultime possono considerarsi causa di forza maggiore, come peraltro evidenziato nella documentazione contrattuale in relazione alla Delibera 183/03/CONS. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni momentanee o complete del Servizio, HERABIT si impegna ad informare gli Utenti a mezzo email, lettera raccomandata a/r o PEC, almeno 10 giorni prima della data prevista per l'intervento, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza o informazioni. Nei casi di interruzione o di irregolare funzionamento dei Servizi, HERABIT adotta i provvedimenti necessari per ridurre la durata delle irregolarità e per arrecare ai clienti

il minor disagio possibile.

#### **1.4 Diritto di scelta**

I Clienti hanno il diritto di scegliere tra i soggetti autorizzati che erogano servizi di telecomunicazioni ed in particolare per i servizi distribuiti sul territorio. In ottemperanza al principio del diritto di scelta, la stipula del contratto di fornitura del Servizio HERABIT, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate. In particolare, il Cliente potrà accedere al Servizio richiedendo informazioni e documentazione al numero: 800 895 000, o tramite e-mail all'indirizzo [info.herabit@gruppohera.it](mailto:info.herabit@gruppohera.it). HERABIT rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di optare tra i diversi servizi offerti, compatibilmente con l'effettiva disponibilità tecnica e commerciale all'erogazione degli stessi, e si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche. HERABIT informerà i Clienti del loro diritto di scelta di essere inseriti o meno negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e circa le modalità di inserimento, modifica, utilizzo e cancellazione dei dati personali, nonché le modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere n. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS. HERABIT riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione.

#### **1.5 Efficienza ed efficacia**

HERABIT si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei Servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

#### **1.6 Trasparenza delle transazioni telefoniche**

HERABIT si impegna a rendere trasparenti le eventuali transazioni telefoniche concluse dalla clientela attraverso l'indicazione del numero dell'operatore, nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali e della transazione/reclamo, in particolare alla luce del D.Lgs 6 settembre 2005, n. 206, recante Codice del Consumo (artt. da 49 a 50), e dall'Allegato B, a Regolamento.

#### **1.7 Trasparenza delle informazioni**

Nel rispetto del diritto riconosciuto ai Clienti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche e tecniche di prestazione dei Servizi, HERABIT si impegna a diffondere le informazioni secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività ed osservando in principi di buona fede e lealtà. HERABIT si impegna a:

- 1) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del Servizio nonché i termini e le modalità di erogazione ed in particolare i prezzi, l'unità di conteggio e le modalità di tassazione applicate, la periodicità della fatturazione, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo ed il recesso, eventuali penali e le condizioni per la cessione del credito e la relativa notifica ai Clienti ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- 2) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del Servizio nonché le caratteristiche e le prestazioni tecniche del servizio al Cliente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- 3) fornire, su richiesta, informazioni in merito a norme o specifiche tecniche, in base alle quali sono forniti i Servizi di comunicazioni elettroniche e le prestazioni supplementari;
- 4) informare i Clienti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse;
- 5) fornire a tutti gli abbonati (per i nuovi al momento della stipula del contratto, ai clienti correnti a mezzo di comunicati periodici) le informazioni riguardo alla disponibilità ed alle modalità di attivazione e di fruizione del blocco selettivo di chiamata, in modalità permanente, nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera n. 97/08/CONS e della Delibera 348/08/CONS, e successive modifiche ed integrazioni.

#### **1.8 Cortesia**

HERABIT 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 di HERABIT sono tenuti a identificarsi sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche con il Cliente.

## 1.9 Partecipazione

Ciascun Cliente, singolarmente o attraverso associazioni, può produrre materiale e/o documenti contenenti suggerimenti per migliorare la fornitura del Servizio o il rapporto col Cliente stesso. Le segnalazioni ed i suggerimenti del Cliente saranno adeguatamente considerati da HERABIT e potranno essere inoltrati all'indirizzo e-mail [info.herabit@grupphera.it](mailto:info.herabit@grupphera.it) o al numero di fax **800895001**.

## 1.10 Sicurezza delle reti

HERABIT si impegna a adottare tutte le misure di sicurezza al fine di garantire la sicurezza e l'affidabilità delle reti e delle comunicazioni.

## 1.11 Comunicazioni al pubblico

HERABIT comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, in ottemperanza alle linee guida della delibera n. 417/01/CONS e successive modificazioni, le informazioni relative:

- alle variazioni delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei Servizi, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla data di applicazione;
- ai mutamenti normativi che possano incidere sulla fornitura del Servizio;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura dei Servizi.

## - PARTE SECONDA -

### PARAMETRI DI QUALITÀ

#### Parametri di qualità

HERABIT svolge una sistematica rilevazione e verifica dei propri standard di qualità con l'obiettivo di un continuo miglioramento delle prestazioni dei Servizi resi ai propri clienti. Le analisi degli standard di qualità vengono svolte nel rispetto della normativa vigente e delle norme tecniche internazionali di riferimento.

#### 2.1 Indicatori di qualità

HERABIT con riferimento ai servizi definiti nella delibera 156/23/CONS e s.m.i., ai fini di quanto disposto dall'art. 98-sedecies (ex Art. 72 Dlgs 259/03) del Codice delle comunicazioni elettroniche:

- utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalle disposizioni regolamentari vigenti;
- pubblica nel proprio sito web i resoconti sugli indicatori di qualità;

HERABIT, ai fini di quanto disposto dall'art. 10 della delibera 179/03/CSP, utilizza gli indicatori di qualità prescritti dalla delibera 156/23/CONS e s.m.i.. Per quanto di propria competenza, in relazione ai servizi disposti nella sopra citata delibera, HERABIT adotta gli indicatori di qualità di seguito riportati:

- **Fatture contestate** (Allegato 2 delibera 156/23/CONS) vale a dire "la percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'HERABIT e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo".
- **Accuratezza della fatturazione** (Allegato 3 delibera 156/23/CONS) vale a dire "la 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".

- **Tempo di attivazione del Servizio** (Allegato 4 delibera 156/23/CONS), vale a dire “il 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 tutti i servizi richiesti sono realmente disponibili per l’uso da parte del richiedente”.
- **Tasso di malfunzionamento** (Allegato 5 delibera 156/23/CONS), vale a dire “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”.
- **Tempo di riparazione dei malfunzionamenti** (Allegato 6 delibera 156/23/CONS), vale a dire “il tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione”.
- **Probabilità fallimento della chiamata** (Allegato 7 delibera 156/23/CONS), che indica il rapporto, con riferimento alle chiamate nazionali, tra numero di chiamate non andate a buon fine e numero totale di tentativi di chiamata nel periodo preso in considerazione espresso in percentuale.
- **Tempo di Istaurazione della chiamata**, (Allegato 8 delibera 156/23/CONS), che rileva l’intervallo di tempo, espresso in secondi, tra la ricezione da parte della rete dell’informazione di indirizzamento completa e la ricezione da parte del chiamante di un tono di occupato, libero o di risposta
- **Velocità di trasmissione dati** (Allegato 9 delibera 156/23/CONS) vale a dire “velocità di trasmissione dati disponibile per i servizi Internet, misurata durante la trasmissione di file di prova trasmessi tra un sito remoto, in cui è posizionato un *client*, e un *server*, separatamente per il *download* e per l’*upload*, osservati per un periodo di tempo fissato”.
- **Ritardo di trasmissione dati** (Allegato 10 delibera 156/23/CONS) vale a dire “il tempo necessario per trasmettere un pacchetto ICMP Echo Request/Reply (*ping*)”.
- **Tasso di perdita dei pacchetti** (Allegato 11 delibera 156/23/CONS) vale a dire “rapporto tra le prove di *ping* che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di *ping* effettuati”.

Tenuto conto dell’Allegato A alla Delibera Agcom 156/23/CONS, HERABIT pubblica sul proprio sito web nelle specifiche sezioni con le modalità previste dalla normativa vigente e rende disponibile al cliente prima della conclusione del contratto, un prospetto che riporta per ciascun profilo tecnico di ciascuna offerta che include l’accesso a internet le seguenti informazioni:

- **Nome commerciale dell’offerta.**
- **Tecnologia utilizzata per fornire il servizio** – Denominazione della tipologia di rete utilizzata per fornire il servizio e descrizione di facile lettura dell’architettura, indicata secondo quanto specificato nella delibera n. 292/18/CONS.
- **Velocità minime della connessione** – Le velocità minime di trasmissione dati sia in *download* sia in *upload*, così come definite nell’allegato 9 delibera 156/23/CONS, che l’operatore si impegna a fornire agli utenti. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l’operatore.
- **Ritardo massimo della connessione** – Il valore massimo del ritardo di trasmissione dati, così come definito nell’allegato 10 delibera 156/23/CONS, che l’operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l’operatore.
- **Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione** – Il valore massimo del tasso di perdita dei pacchetti, così come definito nell’allegato 11 delibera 156/23/CONS, che l’operatore si impegna a fornire agli utenti. Tale valore costituisce vincolo contrattuale per l’operatore.
- **Velocità massime della connessione** – Le velocità massime di trasmissione dati, sia in *download* sia in *upload*, così come definite nell’allegato 9 delibera 156/23/CONS, che l’utente può aspettarsi realisticamente di sperimentare. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l’operatore.
- **Velocità normalmente disponibili della connessione** – Le velocità di trasmissione dati, sia in *download* sia in *upload*, così come definite nell’allegato 9 delibera 156/23/CONS, che l’utente



può aspettarsi di sperimentare per la maggior parte del tempo nell'utilizzo del servizio. Tali valori costituiscono vincolo contrattuale per l'operatore.

- **Velocità pubblicizzate della connessione** – Le velocità, sia in *download* che in *upload*, che l'operatore utilizza nelle comunicazioni commerciali, inclusa la pubblicità e il *marketing*.
- **Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato** – Specificare se alla connessione è assegnato un indirizzo IPv4 pubblico o privato e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene sempre lo stesso indirizzo IPv4) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza l'indirizzo viene riassegnato.
- **Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati** – Specificare se alla connessione sono assegnati indirizzi IPv6 pubblici, la dimensione della relativa *subnet* e se l'assegnazione è statica (l'utente ottiene gli stessi indirizzi) o dinamica. Nel caso di assegnazione dinamica, specificare, facoltativamente, con che frequenza gli indirizzi vengono riassegnati.
- **Disponibilità di meccanismi di QoS** – Descrivere le tecniche adottate sulla rete per garantire specifici livelli di qualità di servizio o eventuali meccanismi di prioritizzazione del traffico. La descrizione deve indicare in maniera chiara e comprensibile gli effetti di questi meccanismi sulle velocità raggiungibili dagli utenti finali per la specifica offerta.
- **Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet** – Indicare la presenza di eventuali misure di gestione del traffico, le condizioni in cui queste vengono attivate e gli effetti sulla fruizione di contenuti, applicazioni e servizi.
- **Informazioni relative al modem libero** – Indicare il link alle pagine del sito dove sono riportate le indicazioni relative alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione per utilizzare i servizi inclusi nell'offerta con modem non forniti dall'operatore.
- **Antivirus, firewall** – Specificare se sono prestazioni da acquistare eventualmente a parte.
- **Assistenza tecnica** – Indicare il link alle pagine del sito dedicate all'assistenza tecnica dove dovranno essere riportati anche i corrispondenti numeri ed indirizzi.
- Una spiegazione chiara e comprensibile dei mezzi di ricorso a disposizione del consumatore a norma del diritto nazionale in caso di discrepanza, continuativa o regolarmente ricorrente, tra la prestazione effettiva del servizio di accesso a Internet riguardante la velocità o altri parametri di qualità del servizio e la prestazione indicata conformemente ai punti da 3 a 7 di cui sopra.

## 2.2 Attivazione del Servizio

HERABIT, fatti salvi i casi di particolare difficoltà tecnica, o quanto indicato nello specifico documento di offerta, attiva il Servizio di telefonia vocale di norma entro:

- il **60°** giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di servizi di telefonia fissa;
- il **30°** giorno solare successivo al perfezionamento della richiesta di servizi internet a larga banda;

Qualora, in ragione di motivata indisponibilità delle risorse tecniche, ovvero per cause imputabili a terzi e/o ai Clienti o per provvedere all'installazione di apparati presso il Cliente, non sia possibile il rispetto dei predetti termini, indicherà comunque la data a partire dalla quale il servizio sarà attivabile, concordando con il Cliente tempi e modalità di attivazione; ove il ritardo rispetto ai tempi previsti per l'attivazione del servizio sia imputabile ad HERABIT, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalle norme applicabili.

Le modalità di recesso dai singoli servizi sono disciplinate nelle relative Condizioni Generali di Contratto.

## 2.3 Irregolare funzionamento del servizio

HERABIT si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del Servizio entro il quarto giorno non festivo successivo o altra tempistica specificatamente indicata nell'offerta, a quello in cui è pervenuta la segnalazione con le modalità di cui al paragrafo 4.3 ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività. Nel caso in cui HERABIT non osservi i già menzionati termini, il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti dalle norme applicabili.

Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione sono informati almeno 24 ore in anticipo, con adeguati mezzi di

comunicazione.

## - PARTE TERZA -

### CARATTERISTICHE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

#### 3.1 Principi contrattuali

HERABIT utilizza idonei schemi contrattuali con i Clienti nel rispetto della normativa vigente.

#### 3.2 Fatturazione del servizio ed invio del Conto HERABIT

Nel rispetto di quanto disposto dalla delibera n. 495/17/CONS HERABIT applica il mese solare quale riferimento temporale per i rinnovi e la fatturazione dei Servizi. La bolletta telefonica costituisce fattura e HERABIT la invierà al Cliente con almeno 15 giorni in anticipo rispetto alla data di scadenza dei pagamenti.

Il piano tariffario applicato è quello espresso nella scheda prodotto relativa al Servizio sottoscritto contestualmente alla stipula del contratto. Eventuali variazioni saranno comunicate con 30 gg. di preavviso tramite e-mail e pubblicazione sul sito [www.herabit.com](http://www.herabit.com)

#### 3.3. Pagamento corrispettivi

- HERABIT si impegna ad offrire ai propri Clienti modalità di pagamento coerenti con le diverse tipologie di servizi e/o prodotti offerti ed aggiornate all'evoluzione dei sistemi di pagamento.
- HERABIT comunicherà alla Clientela le modalità pro tempore disponibili al momento della sottoscrizione del contratto.
- Eventuali disfunzioni e/o danni nell'effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, ecc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili a HERABIT.
- Fatto salvo quanto previsto al presente paragrafo ed alle condizioni generali di contratto, il Cliente ha diritto di modificare durante la vigenza del rapporto contrattuale la modalità di pagamento del servizio.

Nell'ipotesi di contestazione della fattura, il cliente potrà attivare la procedura di reclamo prevista dalla presente Carta dei Servizi di cui al paragrafo 4.3 entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura medesima.

#### 3.4 Documentazione di fatturazione

HERABIT si impegna ad indicare, nella documentazione di fatturazione, oltre a quanto previsto nella delibera n.78/02/CONS, le modalità di pagamento, il piano tariffario di base applicato e le eventuali variazioni.

#### 3.5 Calcolo del traffico e documentazione degli addebiti

HERABIT calcola l'importo dovuto per il traffico effettuato sulla base della misurazione documentata degli addebiti. HERABIT provvede, a richiesta scritta del Cliente e secondo la vigente normativa in materia di tutela della privacy, a fornire gratuitamente allo stesso la documentazione, nella versione di base, di tutte le comunicazioni telefoniche in uscita. Tale documentazione dovrà contenere 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.

#### 3.6 Informazioni alla Clientela

HERABIT comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative:

- alle modifiche delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei Servizi, con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di applicazione;
- alle modifiche normative che possano incidere sulla fornitura del Servizio;
- agli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- ad ogni eventuale variazione delle modalità di fornitura del Servizio;

- ad appositi strumenti di informazione, tramite l'attivazione di linee di comunicazione
- alla facoltà di inserire gratuitamente i propri dati identificativi nella banca dati che include i numeri degli abbonati di rete fissa, in conformità alle disposizioni relative al trattamento dei dati personali, al fine della formazione degli elenchi telefonici generali e per la fornitura dei relativi Servizi di informazione all'Utenza.

### **3.7 Recesso in caso di modifica delle condizioni contrattuali**

HERABIT si impegna a modificare le condizioni contrattuali solo nelle ipotesi e nei limiti previsti dalla legge.

Gli Utenti finali hanno il diritto di recedere dal Contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né in costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte da HERABIT, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'Utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'Utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale.

HERABIT informa gli Utenti, con preavviso di (30) trenta giorni, secondo il modello di cui all'allegato 1 del Regolamento, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale, né in alcun ulteriore costo di disattivazione, salvo a eccezione di quanto previsto per le apparecchiature terminali abbinata al Contratto al momento della stipula e fornite dall'operatore che l'Utente ha acquistato a rate o ha utilizzato ad altro titolo e che sceglie di mantenere ove il Contratto lo preveda, se non dovesse accettare le nuove condizioni.

Il diritto di recedere dal Contratto può essere esercitato entro sessanta (60) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, mediante comunicazione scritta, inviata via PEC o raccomandata A/R, ai sensi dell'Art. 98-septies decies del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dell'art. 6, comma 2 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS.

Resta inteso, comunque, che ai sensi del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dell'art. 6, comma 2 dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, in caso di recesso completato entro (30) trenta giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, all'Utente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per il traffico svolto fino alla data della disattivazione della linea. A tal fine HERABIT provvede a stornare o a rimborsare all'Utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il trentunesimo (31) giorno, si applicano all'Utente finale, per il periodo eccedente i primi (30) trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

Nel caso in cui l'Utente eserciti il diritto di recesso, chiedendo il passaggio ad altro operatore e informandone l'operatore cedente, nel periodo tecnicamente necessario per tale passaggio si applicheranno le condizioni previgenti alle modifiche contrattuali se il passaggio è completato entro (30) trenta giorni. HERABIT, nel caso in cui non riesca tecnicamente ad impedire l'applicazione delle nuove condizioni contrattuali, provvederà tempestivamente a stornare o a rimborsare all'Utente le somme in eccesso eventualmente addebitate in virtù della modifica contrattuale. In caso di recesso completato oltre il (31') trentunesimo giorno, si applicano all'Utente finale, per il periodo eccedente i primi (30) trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

La comunicazione di HERABIT circa la modifica delle condizioni contrattuali potrà essere effettuata su un "supporto durevole", ai sensi dell'art. 98 septiesdecies, comma 5, del Codice secondo le modalità di cui all'Allegato I dell'Allegato B alla delibera n. 307/23/CONS, come comunicazione scritta inviata via Pec o raccomandata A/R.

### **3.8 Trasparenza Tariffaria**

HERABIT formula condizioni economiche trasparenti, in modo da evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del Servizio di comunicazione elettronica nel rispetto della delibera 252/16/cons e del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Le informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, destinate ai consumatori e agli utenti professionisti che sottoscrivono contratti per adesione contengono esclusivamente prezzi comprensivi di



I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui ottenere ulteriori dettagli informativi.

### **3.9 Costi di dismissione e trasferimento delle utenze**

Ai sensi dell'art. 8 del Regolamento, in caso di disdetta, HERABIT non addebita all'Utente alcuna penale se non il corrispettivo per i costi relativi alla cessazione, i corrispettivi dovuti per i Servizi erogati fino alla scadenza del primo vincolo contrattuale e gli eventuali costi da recuperare in relazione all'apparecchiatura terminale, purché comunicati ai sensi dell'articolo 4, comma 2 del medesimo Regolamento. Detti costi sono definiti e comunicati da HERABIT nel rispetto delle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, di cui alla delibera 487/18/Cons, come integrata dalla comunicazione dell'Autorità del 11 marzo 2019 e 16 maggio 2019, attinente alla definizione dei costi di dismissione e trasferimento delle utenze.

Gli Utenti sono informati che;

- hanno il diritto di recedere dal contratto ovvero di cambiare operatore, senza incorrere in alcuna penale né in costi di disattivazione, al momento dell'avvenuta comunicazione di modifiche delle condizioni contrattuali proposte dall'operatore che fornisce servizi diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero, tranne nel caso in cui le modifiche proposte siano esclusivamente a vantaggio dell'utente finale, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sull'utente finale o siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. HERABIT informa gli utenti finali, con preavviso non inferiore a trenta giorni, di qualsiasi modifica delle condizioni contrattuali e, al contempo, del loro diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore senza incorrere in alcuna penale né ulteriore costo di disattivazione se non accettano le nuove condizioni.

-Se il contratto prevede la sua proroga automatica per servizi di comunicazione elettronica diversi dai servizi di comunicazione interpersonale indipendenti dal numero e dai servizi di trasmissione utilizzati per la fornitura di servizi da macchina a macchina, l'Utente almeno dopo il ventiquattresimo (24) mese dalla stipula, ha il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con un preavviso di massimo un mese e senza incorrere in alcuna penale né in costi di disattivazione.

### **3.10. Number portability e Codice di Trasferimento dell'Utenza**

1. Gli Utenti possono esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia chiedendo a HERABIT l'attivazione del Servizio di Service Provider Portability ("SPP"), che sarà prestato da HERABIT gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La domanda di attivazione del Servizio di SPP dovrà essere fatta pervenire a HERABIT contestualmente alla sottoscrizione del Modulo di attivazione del Servizio telefonico con number portability. Il Cliente è informato che senza il consenso esplicito manifestato a HERABIT, quest'ultima non potrà essere avviata la procedura di passaggio e/o Number Portability. Con la richiesta di passaggio a HERABIT e/o il trasferimento del numero telefonico il Cliente accetta che HERABIT divenga il nuovo fornitore di Servizi di comunicazione elettronica del Cliente (c.d. Operatore Recipient). Nell'aderire all'offerta HERABIT quale Operatore Recipient, il Cliente deve comunicare: il codice di trasferimento dell'utenza e l'elenco di tutte le proprie numerazioni, specificando per quali si richiede la portabilità. A tale scopo il Cliente autorizza fin d'ora HERABIT ad avviare e condurre, per conto del Cliente stesso, la procedura di passaggio e richiedere al Fornitore Cedente (c.d. Operatore Donating) di attivare tutte le procedure tecniche ed amministrative necessarie per effettuare il passaggio e /o la Number Portability. La procedura tecnica di passaggio e/o Number Portability sarà attivata entro il quinto giorno lavorativo successivo alla conclusione del contratto al netto degli eventuali periodi di ripensamento e non sarà attivato un numero provvisorio durante tale procedura. Nel caso di ricezione di KO per codice di migrazione errato, HERABIT richiederà entro il secondo giorno lavorativo successivo al Cliente la verifica della correttezza ed una volta ricevuto il codice corretto provvederà a riavviare la procedura. Nel caso di KO tecnico proveniente dall'operatore donating o dall'operatore wholesale, la procedura sarà riavviata entro il secondo giorno lavorativo dalla ricezione del KO tecnico.

I soggetti legittimati a richiedere a HERABIT il passaggio ad altro fornitore e la Number Portability sono i soggetti firmatari del Contratto con il fornitore cedente (c.d. Operatore Donating).

HERABIT si impegna a trasmettere all'operatore di provenienza la richiesta di portabilità, sottoscritta dal Cliente, e, ove necessario, copia della relativa documentazione di risoluzione con il preesistente fornitore. HERABIT si impegna, inoltre, a conservarne l'originale per le finalità previste dalle norme vigenti, unitamente alla documentazione del Cliente.

Il Contratto del Cliente con il fornitore precedente (c.d. Operatore Donating) sono risolti automaticamente al termine delle operazioni di trasferimento. L'operatore Donating, in caso di migrazione tra operatori, continua a prestare il servizio di accesso a Internet e interpersonale alle stesse condizioni tecniche ed economiche finché l'operatore ricevente (Operatore Recipient) non attiva il suo servizio di accesso, ai sensi dell'art. 8 bis del Regolamento. La richiesta di passaggio e portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente Contratto con l'operatore di provenienza. Le numerazioni non oggetto di portabilità saranno cessate dall'Operatore Donating.

2. Il Servizio di SSP sarà attivato da HERABIT:

- a) per i Servizi FTTH entro 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso; per i servizi FTTC e XDSL, su doppio attivo, contestualmente all'attivazione del Servizio;
- b) per i Servizi con tecnologia FWA, nonché per i Servizi di linea non attiva (LAN) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro 20 (venti) giorni lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso.

3. Il Cliente prende atto che, nei casi previsti dalle delibere AGCOM n. 274/07/CONS, 35/10/CONS e 52/09/CONS, l'attivazione del Servizio di SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione da parte del Cliente stesso del codice di trasferimento.

4. Il Cliente è informato che per l'attivazione del Servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'operatore di provenienza e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatario della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica.

5. Il Cliente è al corrente ed accetta espressamente che durante le operazioni di passaggio di fornitore e trasferimento dei numeri telefonici si potrà verificare l'interruzione del servizio.

6. Il Cliente è informato che la richiesta del servizio di passaggio e di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto:

- a) La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio;
- b) Il rifiuto avviene nei seguenti casi: i) per motivi imputabili al Cliente; ii) non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al Contratto di servizi fruito tramite la rete dell'operatore di provenienza; iii) non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; iv) mancanza di dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto può avvenire per i numeri telefonici: i) per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; ii) per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da operatori diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); iii) per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso operatore già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. Restano salvi gli obblighi di informativa e comunicazione di HERABIT.

In caso di mancato/ritardato passaggio e/o attivazioni del servizio di portabilità per cause non imputabili a HERABIT, la stessa non sarà comunque ritenuta in alcun modo responsabile, e non sarà tenuta a pagare gli indennizzi e/o risarcire i danni eventualmente richiesti dal Cliente.

7. HERABIT garantisce il diritto del Cliente di chiedere la migrazione verso altro Operatore (c.d. OLO2OLO), con contestuale number portability e passaggio della linea di accesso, o number portability pura, del Servizio di telefonia e/o del Servizio di accesso a internet. In caso di migrazione verso altro Operatore, HERABIT cesserà la fatturazione del Servizio, alla data in cui sarà completato il passaggio del Cliente verso il nuovo Operatore. Resta inteso che, completata la migrazione del Servizio verso altro Operatore, detto Servizio si intenderà cessato e non sarà più erogato da HERABIT.

Sarà comunque onere del Cliente corrispondere ad HERABIT i costi di cui sopra. HERABIT si impegna a collaborare con il Cliente per fornire tutta l'assistenza necessaria per la migrazione, fornendo in fattura, nell'area web riservata al Cliente, o mediante il Servizio Clienti i Codici di Migrazione all'uopo necessari, per facilitare il processo di passaggio nei tempi regolamentari. Nel caso in cui il Cliente dovesse risolvere il Contratto con HERABIT ai sensi del Codice delle comunicazioni elettroniche, quest'ultimo nel rispetto della regolamentazione applicabile mantiene la possibilità di recuperare le proprie numerazioni che sono state cessate utilizzando la procedura regolamentare definita dall'Autorità, che ha esteso a 60 giorni il periodo di mantenimento dei numeri cessati. Entro tale periodo di 60 giorni dalla cessazione, il Cliente dovrà rivolgersi al nuovo operatore chiedendo il recupero delle numerazioni e fornendo, oltre all'elenco delle numerazioni cessate, anche il codice di trasferimento relativo al Contratto cessato ed alle numerazioni interessate.

8. Al fine di garantire il passaggio del Cliente, attestati su rete fissa, tra operatori di comunicazione elettronica

secondo le procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS, ai sensi di quanto previsto dalla delibera n. 23/09/CIR e n. 52/09/CIR, HERABIT fornisce al Cliente all'atto dell'adesione ai propri Servizi, il Codice di Migrazione, che potrà essere inserito anche in fattura ed erogato su richiesta del Cliente anche contattando il Servizio Clienti. In caso di passaggio del Cliente verso un nuovo fornitore di servizi, (c.d. Operatore Recipient), HERABIT non si assume nessuna responsabilità per ritardo e/o disservizio imputabile all'Operatore Recipient, che agisce in violazione delle prescrizioni regolamentari applicabili, quali la Delibera Agcom nn.35/10/CIR e 274/07/CONS, s.m.i, determinando abusi o ritardi nelle operazioni di passaggio di fornitore e di portabilità del numero, e nessun indennizzo e/o risarcimento del danno diretto e/o indiretto potrà essere richiesto a HERABIT, salvo i casi di dolo o colpa grave.

9. In caso di disservizi nelle procedure di passaggio tra operatore si applicano gli indennizzi dettagliati nella Carta dei Servizi all'apposita sezione.

## **- PARTE QUARTA -**

### **TUTELA – RIMBORSI - INDENNIZZI**

#### **4.1 Rapporto tra HERABIT e i Clienti**

- HERABIT ha cura di limitare, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Clienti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi.
- HERABIT fornisce un servizio telefonico di assistenza attivo dalle 8.30 alle 21.30 tutti i gironi feriali, al quale il Cliente può effettuare segnalazioni, richieste informazioni legati ai servizi forniti.
- HERABIT assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio attraverso il numero verde gratuito 800 895 000
- Le informazioni sui Servizi resi da HERABIT sono disponibili nella documentazione contrattuale e sul sito istituzionale [www.herabit.com](http://www.herabit.com)

#### **4.2 Tutela della riservatezza e trattamento dei dati**

HERABIT si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun cliente e ad effettuare il trattamento dei dati nel rispetto da quanto previsto dal REG UE 2016/679 (GDPR – General Data Protection Regulation: Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali), dal Codice in materia di protezione dei dati personali d.lgs.196/2003 come modificato dal d.lgs. 101/2018 e dai Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali. I dati personali dei Clienti sono trattati secondo principi di liceità, correttezza e pertinenza in modo da tutelare la riservatezza e i diritti del Cliente. I ruoli e responsabilità dei Responsabili della tenuta dei dati e/o Incaricati sono indicati nei contratti sottoscritti dal Cliente.

In particolare, HERABIT riconosce ai Clienti la possibilità di esercitare in ogni momento i diritti di cui agli artt.15 e ss. del G.D.P.R., precisando che il Titolare del trattamento è HERABIT, con sede in Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO), numero di telefono 800 895 000, email [privacy.herabit@gruppohera.it](mailto:privacy.herabit@gruppohera.it)

Per maggiori informazioni sul trattamento dei dati dei Clienti, è sempre possibile consultare l'informativa privacy disponibile sul sito [www.herabit.com](http://www.herabit.com).

#### **4.3 Procedure di reclamo**

I Clienti hanno diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami o segnalazioni utilizzando i seguenti recapiti:

- HERABIT - Servizio Clienti, Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO)
- fax: **800895001**;

- telefono (numero verde): 800 895 000;
- e-mail: info.herabit@gruppohera.it;
- pec: herabit@pec.gruppohera.it;
- Area clienti (per i clienti registrati)

A pena di decadenza, i reclami dovranno essere presentati entro 3 mesi dal verificarsi della circostanza da cui lo stesso scaturisce o, nel caso di reclami relativi ad una fattura, entro 30 giorni dalla scadenza della fattura stessa. Ogni reclamo presentato oltre tali termini fa venire meno il diritto ad ogni indennizzo.

HERABIT si impegna ad assicurare ai Clienti la tracciabilità, o almeno, la riferibilità di reclami e segnalazioni presentati dando riscontro al cliente circa l'identificativo ad essi assegnato e le modalità di archiviazione e trattamento tramite mail in via privilegiata ovvero per altra via in considerazione dei recapiti indicati dal medesimo Cliente.

Per le controversie individuate con i provvedimenti di attuazione dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, non può proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

La proposizione del tentativo obbligatorio di conciliazione sospende il termine per agire in sede giurisdizionale. Tale termine riprende a decorrere alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione, che non può durare più di 30 (trenta) giorni dalla proposizione dell'istanza. Si informa che le eventuali controversie che dovessero insorgere con HERABIT, possono essere risolte applicando la procedura prevista dall'Autorità nella propria Delibera n.358/22/CONS.

#### **4.4 Procedura di conciliazione**

HERABIT si impegna a comunicare al Cliente che in caso di controversia, relativamente alla violazione di un proprio diritto o interesse protetto dal contratto o dalle norme in materia di comunicazioni elettroniche attribuite alla competenza dell'Autorità, prima di agire in giudizio, è tenuto a promuovere un tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom competente per territorio, in conformità del "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e Utenti" (Delibera n. 358/22/CONS e successive modificazioni) tramite la piattaforma ConciliaWeb, all'indirizzo <https://conciliaweb.agcom.it>, ovvero mediante gli organismi di negoziazione paritetica che prevedono la partecipazione delle Associazioni di consumatori, iscritti nell'apposito elenco, presso gli organismi ADR, dinanzi alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio.

In pendenza della procedura per l'esperimento del tentativo di conciliazione, la sospensione del Servizio si riferirà al solo Servizio interessato dal mancato pagamento e, comunque, sarà garantita la fornitura del servizio universale di comunicazioni elettroniche, che potrà sospendersi in caso di frode o insolvenza abituale.

Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di (30) trenta giorni decorrenti dalla data di proposizione dell'istanza; dopo la scadenza di tale termine le parti possono proporre ricorso giurisdizionale anche ove la procedura non sia stata conclusa.

In caso di fallimento del tentativo di conciliazione, l'Utente può chiedere la definizione della controversia al Co.re.com di competenza, o direttamente all'Autorità nel caso di controversie che attengono ai disservizi occorsi in occasione del passaggio a un altro operatore. Altrimenti, le Parti potranno adire l'Autorità giudiziaria, nei modi e nei termini di cui all'articolo 23 delle presenti Condizioni. Il provvedimento con il quale è definita la controversia è vincolante. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Se la conciliazione ha esito positivo, è redatto un verbale in cui si indicano i punti controversi e si prende atto dell'accordo, specificandone l'oggetto. Tale verbale costituisce titolo esecutivo.

#### **4.5 Indennizzi**

Nei casi di mancato rispetto dei termini previsti dalle norme il Cliente ha diritto a presentare richiesta di indennizzo, secondo quanto definito da Agcom. HERABIT corrisponderà gli indennizzi dovuti al Cliente alla prima fatturazione utile, operando in compensazione ovvero, se necessario, provvederà alla liquidazione, nei tempi e modi concordati.

#### **4.5.1 Indennizzi di tipo automatico** - Delibera Agcom n. 347/18/CONS articoli 4, comma 1, e 5, comma 1

##### **4.5.1.1 Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (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 HERABIT 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, HERABIT si impegna in seguito alla ricezione della segnalazione del disservizio da parte del Cliente, ad accertare il ritardo segnalato dal Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione del disservizio da parte dell'utente, e qualora tale accertamento abbia esito positivo, comunica al Cliente l'accoglimento del reclamo e provvede ad accreditare al Cliente,,: a) un indennizzo pari a euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di ritardo, per ciascun Servizio da fornire sulla linea; b) un indennizzo pari a euro 2,50 (due/50) fino a un massimo di euro 300, per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito, 1,00 (uno/00) fino a un massimo di euro 100 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

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, il fatto del terzo inerente i locali dove il servizio deve essere attivato, etc.).

##### **4.5.1.2 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 da successivo articolo, HERABIT si impegna ad accertare il disservizio segnalato, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione e, quando la sospensione o la cessazione del servizio risulti essere stata disposta da HERABIT in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel contratto o in violazione del preavviso contrattualmente previsto HERABIT 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 HERABIT in difetto dei necessari presupposti di fatto indicati nel Contratto o in violazione del preavviso previsto, ad accreditare al Cliente, senza bisogno di specifica richiesta: a) un indennizzo pari ad euro 7,50 (sette/50) per ogni giorno di sospensione del Servizio; b) un indennizzo pari ad euro 2,50 (due/50) fino a un massimo di euro 300 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito, 1,00 (uno/00) fino a un massimo di euro 100 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati.

##### **4.5.1.3 Modalità di corresponsione degli indennizzi**

HERABIT provvederà entro 45 (quarantacinque) giorni solari agli accertamenti necessari per verificare l'accaduto e invierà risposta al cliente. HERABIT corrisponderà gli indennizzi riconosciuti dovuti mediante accredito nella successiva fattura utile, ovvero, se necessario, provvederà in tempi ragionevoli alla liquidazione tramite bonifico bancario utilizzando le coordinate fornite dal Cliente.

Per i Servizi ove previsto pagamento anticipato del traffico, la corresponsione avverrà mediante accredito dell'indennizzo, con contestuale segnalazione al Cliente a mezzo e-mail. In caso di cessazione del Contratto



o 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 alle coordinate fornite dall'intestatario, entro 60 (sessanta) giorni dall'accertamento del disservizio o dalla risoluzione dello stesso.

In caso di cessazione del rapporto contrattuale verificatasi prima dell'emissione della fattura contenente l'indennizzo, 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 alle coordinate fornite dall'intestatario entro 60 (sessanta) 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 ai punti che precedono sono raddoppiati.

#### **4.5.2 Indennizzi non automatici effettuati su richiesta** - Delibera Agcom n. 347/18/CONS articoli 6, 7, 9, 10, 11, 12.

##### **4.5.2.1 Indennizzi su richiesta**

Al verificarsi di specifiche ipotesi di disservizio imputabili a HERABIT, quindi escluse le ipotesi riconducibili a caso fortuito, forza maggiore e fatto del cliente o di terzi, a seguito dell'accertamento del ritardo segnalato dal Cliente, HERABIT si impegna entro **45** (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione ed a fronte di richiesta esplicita da parte del Cliente, a riconoscere un indennizzo (non moltiplicabile per il numero di utenze in disponibilità del Cliente), il quale verrà corrisposto sulla fattura successiva alla gestione della pratica, per i casi di seguito riportati:

##### **4.5.2.2 Indennizzo per malfunzionamento del servizio**

In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, non dovuti a forza maggiore o caso fortuito e non imputabili al Cliente, HERABIT riconoscerà un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 (sei/00) per ogni giorno d'interruzione per i servizi a banda larga, e pari ad euro 8,00 (otto/00) per i servizi a banda ultra-larga.

Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi, HERABIT riconoscerà un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 3,00 (tre/00) per ogni giorno di malfunzionamento. Per i servizi forniti su reti a banda ultra-larga, l'indennizzo è pari ad euro 4,00 (quattro/00).

Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a HERABIT, nella riparazione del guasto, l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio.

Se il malfunzionamento riguarda Servizi accessori, HERABIT riconoscerà 2,50 (due/50) euro per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00) per ciascun servizio accessorio; se i servizi accessori sono gratuiti HERABIT riconoscerà euro 1,00 (uno/00) per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 (cento/00) per ciascun servizio accessorio. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" HERABIT riconoscerà un indennizzo doppio.

##### **4.5.2.3 Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero**

In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento, HERABIT, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente l'indennizzo in misura pari a euro 1,50 (uno/50) per ogni giorno di ritardo. Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, HERABIT, se responsabile del ritardo, riconoscerà al Cliente un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo. Se l'Utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" HERABIT riconoscerà un indennizzo doppio.

#### **4.5.2.4 Indennizzo per attivazione di Servizi o profili tariffari non richiesti**

Nelle ipotesi di attivazione di Servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti di non pagare alcun corrispettivo per tali Servizi o di ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, HERABIT riconoscerà un indennizzo pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di attivazione.

Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l'indennizzo riconosciuto è pari ad euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di attivazione.

Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al doppio.

#### **4.5.2.5 Indennizzo in caso di perdita della numerazione**

Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile ad HERABIT, il Cliente ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 (cento/00) per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1500,00 (millecinquecento/00). Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo.

#### **4.5.2.6 Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici**

L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche comporta il diritto del Cliente ad ottenere un indennizzo, da parte di HERABIT, pari ad euro 200,00 (duecento/00) per ogni anno di disservizio. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" gli indennizzi ed i relativi limiti sono applicati in misura pari al quadruplo. Il medesimo indennizzo è applicato per l'omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.

#### **4.5.2.7 Indennizzo per omissione o ritardo nella risposta ai reclami**

Se HERABIT non fornisce al Cliente una risposta al reclamo entro **45** giorni dal suo ricevimento, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad euro 2,00 (due/00) per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00 (trecento/00), a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

#### 4.5.2.8 Tabella riassuntiva indennizzi

INDENNIZZO	DESCRIZIONE	RIF. Doc. Art	COMPENSI RETAIL		COMPENSI BUSINESS		INDICAZIONE
			IMPORTO MIN [Euro]	IMPORTO MAX [Euro]	IMPORTO MIN [Euro]	IMPORTO MAX [Euro]	
Indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (nuova linea o trasloco)	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 e qualora Acantho non abbia informato il Cliente circa i motivi del ritardo.	Carta dei servizi 4.5.1.1.	7,50 €	N.A.	15,00 €	N.A.	per ogni gg di ritardo per ciascun servizio da fornire sulla linea
			2,50 €	300,00€	5,00 €	600,00 €	per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito
			1,00 €	100,00€	2,00 €	200,00 €	per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati
Indennizzo per indebita sospensione, o cessazione, amministrativa del servizio	Disservizio consistente nella sospensione o cessazione del Servizio per motivi non tecnici	Carta dei servizi 4.5.1.2.	7,50 €	N.A.	15,00 €	N.A.	per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio da fornire sulla linea
			2,50 €	300,00€	5,00 €	600,00 €	per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio non gratuito
			1,00 €	100,00€	2,00 €	200,00 €	per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio gratuito, se il ritardo è relativo soltanto a servizi di accesso alla rete correlati
Indennizzo per malfunzionamento del servizio	Completa interruzione dei servizi a banda larga (servizi non accessori) per motivi tecnici	Carta dei servizi 4.5.2.2	6,00 €	N.A.	12,00 €	N.A.	per ogni giorno di interruzione
	Completa interruzione dei servizi a banda ultra larga (servizi non accessori) per motivi tecnici	Carta dei servizi 4.5.2.2	8,00 €	N.A.	16,00 €	N.A.	per ogni giorno di interruzione
	In caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) a banda larga che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	Carta dei servizi 4.5.2.2	3,00 €	N.A.	6,00 €	N.A.	per ogni giorno di malfunzionamento
	In caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio (non accessorio) a banda ultra larga che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi	Carta dei servizi 4.5.2.2	4,00 €	N.A.	8,00 €	N.A.	per ogni giorno di malfunzionamento
	In caso di malfunzionamento dovuto al ritardo, imputabile a Acantho, nella riparazione del guasto servizio banda larga	Carta dei servizi 4.5.2.2	3,00 €	N.A.	6,00 €	N.A.	l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio
	Se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile a Acantho, nella riparazione del guasto servizio banda ultra larga	Carta dei servizi 4.5.2.2	4,00 €	N.A.	8,00 €	N.A.	l'indennizzo viene applicato all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio
	Malfunzionamento servizi accessori	Carta dei servizi 4.5.2.2	2,50 €	300,00€	5,00 €	600,00€	per ogni giorno di ritardo, per ciascun servizio accessorio
	Malfunzionamento servizi accessori qualora fossero gratuiti	Carta dei servizi 4.5.2.2	1,00 €	100,00€	2,00 €	200,00€	per ogni giorno di ritardo, per ciascun servizio accessorio
Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero	In caso di ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di Acantho	Carta dei servizi 4.5.2.3	1,50 €	N.A.	3,00 €	N.A.	per ogni giorno di ritardo
	Nei casi di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore	Carta dei servizi 4.5.2.3	5,00 €	N.A.	10,00 €	N.A.	per ogni giorno di ritardo
Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti	Nel caso di attivazione di servizi non richiesti	Carta dei servizi 4.5.2.4	5,00 €	N.A.	10,00 €	N.A.	per ogni giorno di attivazione
	Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti	Carta dei servizi 4.5.2.4	5,00 €	N.A.	10,00 €	N.A.	per ogni giorno di attivazione
Indennizzo in caso di perdita della numerazione	Nel caso di perdita della titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile a Acantho	Carta dei servizi 4.5.2.5	100,00 €	1.500,00€	400,00 €	6.000,00 €	per ogni anno di precedente utilizzo
Indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici	L'omesso o errato inserimento dei dati relativi all'utenza negli elenchi di cui all'articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche	Carta dei servizi 4.5.2.6	200,00 €	N.A.	800,00 €	N.A.	per ogni anno di disservizio
	Omesso aggiornamento dei dati in caso di modifica o di giustificata tempestiva richiesta da parte dell'interessato.	Carta dei servizi 4.5.2.6	200,00 €	N.A.	800,00 €	N.A.	per ogni anno di disservizio
Indennizzo per omissione o ritardo nella risposta ai reclami	Se Acantho non fornisce al Cliente una risposta al reclamo entro 45 giorni dal suo ricevimento	Carta dei servizi 4.5.2.7	2,00 €	300,00 €	N.A.	N.A.	per ogni giorno di ritardo a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio
Somme erroneamente addebitate	In caso di addebito errato	Carta dei servizi 4.5.4	importo di addebito errato	importo di addebito errato	importo di addebito errato	importo di addebito errato	Rimborso entro 60 giorni dall'accertamento dell'erroneità dell'addebito

#### **4.5.3 Modalità di accredito**

Gli indennizzi saranno accreditati nella prima fattura utile, decorsi **45** giorni dalla segnalazione del disservizio o dalla risoluzione dello stesso se successiva alla segnalazione, ferma restando la possibilità di ripetere successivamente le somme che dovessero risultare indebitamente versate.

Qualora la somma da corrispondere sia superiore all'importo della prima fattura utile, la parte in eccesso, se superiore a euro 100,00, è corrisposta, su richiesta dell'utente, mediante bonifico bancario, alle coordinate fornite dall'intestatario del servizio, entro il termine di trenta giorni dall'emissione della fattura. Per le utenze con pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo, con contestuale notifica via e-mail al Cliente dell'avvenuto accredito.

In caso di cessazione del Servizio, ovvero su espressa richiesta dell'utente, se la somma da indennizzare è superiore a euro 100,00, la corresponsione dell'indennizzo avviene a mezzo bonifico bancario entro sessanta giorni dall'accertamento del disservizio.

#### **4.5.4 Somme erroneamente addebitate**

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

#### **4.5.5 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.

Nessun indennizzo è dovuto se il disservizio è dovuto in caso di forza maggiore o caso fortuito mancata segnalazione del disservizio da parte del Cliente entro novanta giorni dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza applicando l'ordinaria diligenza

#### **4.5.6 Restituzione del credito residuo dei servizi prepagati**

In caso di servizio prepagato il credito residuo verrà integralmente restituito, salvo utilizzo per compensazione di posizioni aperte del titolare del Servizio, tramite bonifico bancario dietro richiesta tramite lettera raccomandata A/R da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del servizio a seguito di scadenza, disdetta o recesso anticipato e che contenga le generalità del titolare del servizio e gli estremi completi (codice IBAN e intestatario) del proprio conto bancario.

#### **4.5.7 Restituzioni di cauzioni o anticipi conversazioni**

Qualora previsti, cauzioni o anticipi conversazioni verranno restituiti entro 90 (novanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali oppure entro 180 (centottanta) giorni dalla cessazione dei rapporti contrattuali maggiorati di interessi o indennizzi equivalenti a quelli previsti nei casi di inadempimento.

#### **4.6 Sospensione del Servizio**

HERABIT si riserva in qualsiasi momento il diritto di inibire temporaneamente o definitivamente l'accesso dei propri Clienti a quei Servizi per i quali, a suo giudizio, si sia verificato:

- a) un utilizzo improprio;
- b) la violazione di quanto specificamente evidenziato nella presente Carta;
- c) un atto fraudolento, illegale, o comunque dannoso per la società.

#### **4.7 Servizio Clienti**

HERABIT assicura ai propri Clienti un servizio di assistenza disponibile nei giorni feriali dalle ore 8.30 alle 21.30, tramite:

- numero verde: 800 895 000;
- fax: **800895001**;

- e-mail: [info.herabit@gruppohera.it](mailto:info.herabit@gruppohera.it)

Il Servizio Clienti potrà essere utilizzato per ricevere e fornire, ove possibile in via immediata, risposte e riscontri a domande, richieste di informazioni e/o suggerimenti dei Clienti relativi ai Servizi. In ogni caso HERABIT assicura ai propri clienti la possibilità di segnalare i guasti 365 giorni all'anno 24 ore su 24, via mail all'indirizzo [info.herabit@gruppohera.it](mailto:info.herabit@gruppohera.it) oppure tramite il sito [www.herabit.com](http://www.herabit.com) nell'apposita sezione.

### **Allegati**

I seguenti allegati sono scaricabili dal sito [www.herabit.com](http://www.herabit.com) e completano il presente documento.

- Obiettivi di qualità (annuali)
- Consuntivi di qualità (semestrali e annuali)
- Trasparenza tecnica
- Trasparenza Tariffaria