

INFORMAZIONI DI CUI ALL'ALLEGATO 1 DELLA DELIBERA AGCOM 156/23/CONS

Profilo con accesso alla rete in rame - ADSL		
PRESTAZIONI DELL'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	On Office Area Fast ADSL
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	ADSL
3	Velocità minime della connessione	- Fast ADSL Download: 2 Mb/s; Upload: 200 kb/s - Fast ADSL TuttoIncluso Download: 2 Mb/s; Upload: 200 kb/s
4	Ritardo massimo della connessione	125 msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0.1%
6	Velocità massime della connessione	Download: 10 Mb/s Upload: 1 Mb/s (Nota 1)
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 4 Mb/s Upload: 400 kb/s (Nota 1)
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: Fino a 20 Mb/s Upload: Fino a 1 Mb/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	1 IP pubblico dinamico
10	Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	NESSUNO
11	Disponibilità di meccanismi di QoS	HERABIT non applica: né misure che abbiano impatti sulla velocità di connessione a internet né meccanismi di prioritizzazione del traffico.
12	Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Nessuna
13	Informazioni relative al modem libero	https://www.herabit.com/assistenza/
14	Antivirus, firewall	Non forniti
15	Assistenza tecnica	https://www.herabit.com/assistenza/
16	In ottemperanza alla Delibera 156/23/CONS, art. 4, comma 3, per gli indicatori di cui ai punti da 3 a 7, i valori riportati costituiscono un impegno contrattuale. Per verificare la qualità del servizio, AGCOM mette a disposizione il software Ne.Me.Sys. scaricabile alla pagina https://misurainternet.it/misura-nemesys/, che rilascia un certificato attestante le risultanze della misura effettuata. Qualora la misurazione eseguita rilevi valori relativi alle velocità minime (punto 3), massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload, al ritardo massimo della connessione (punto 4) e al tasso di perdita dei pacchetti (punto 5) peggiorativi rispetto a quelli riportati nell'Allegato 1, sarà possibile inviare entro 30 giorni dalla data in cui è avvenuta la rilevazione il certificato rilasciato tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente nell'area privata utente del sito www.misurainternet.it, che utilizza un canale di comunicazione diretto, sicuro e certificato con i servizi di assistenza clienti HERABIT. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove, entro 30 giorni successivi all'invio della contestazione, non si riscontrino i ripristini dei livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, sarà possibile: a. recedere senza costi dal contratto mediante lettera raccomandata o PEC o, in alternativa, richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto delle velocità minime della connessione in download e upload (punto 3), del ritardo massimo di trasmissione dati (punto 4) o del tasso massimo di perdita dei pacchetti (punto 5); b. richiedere gli indennizzi contrattualmente previsti (vedi Nota 1) o avviare una procedura tramite la piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità, in caso di mancato rispetto dei valori relativi alle velocità massime (punto 6) e normalmente disponibili (punto 7) della connessione in download e in upload. Per presentare reclamo: - HERABIT - Servizio Clienti, Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO) - fax: 0542 369349 - telefono (numero verde): 800 895 000 - e-mail: info.herabit@gruppohera.it	
SLA	Lun-Ven 09-18, ripristino del guasto bloccante entro le 8 ore lavorative successive. Ripristino del guasto dovuto all'infrastruttura entro le 24 ore successive. Nel caso in cui il guasto coinvolga la linea ADSL e l'infrastruttura di Telecom Italia, i tempi di ripristino target sono pari a 32 ore lavorative.	
Nota 1	Relativamente alle velocità massime (punto 6) e alle velocità normalmente disponibili (punto 7) gli indennizzi (punto 16 b) iniziano ad applicarsi a seguito del rilascio della versione aggiornata del software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) che avverrà a valle dell'emanazione delle Linee Guida. I valori indicati potrebbero essere soggetti a variazioni in caso di utilizzo di modem libero.	