

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

Profilo con accesso alla rete in Fibra – FTTH		
PRESTAZIONI DELL'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	On Office Area Ultra Fast 12
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	FTTC
3	Velocità minime della connessione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ultra Fast Download: 10 Mb/s; Upload: 1 Mb/s</li> <li>Ultra Fast TuttoIncluso Download: 50 Mb/s; Upload: 5 Mb/s</li> </ul>
4	Ritardo massimo della connessione	75 msec
5	Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	0.1%
6	Velocità massime della connessione	Download: 150 Mb/s Upload: 15 Mb/s (Nota 1)
7	Velocità normalmente disponibili della connessione	Download: 20 Mb/s Upload: 2 Mb/s (Nota 1)
8	Velocità pubblicizzate della connessione	Download: Fino a 200 Mb/s Upload: Fino a 20 Mb/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	1 IPv4 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	<a href="https://www.herabit.com/assistenza/">https://www.herabit.com/assistenza/</a>
14	Antivirus, firewall	Non forniti
15	Assistenza tecnica	<a href="https://www.herabit.com/assistenza/">https://www.herabit.com/assistenza/</a>
16		<p>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 <a href="https://misurainternet.it/misura-nemesys/">https://misurainternet.it/misura-nemesys/</a>, 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 <a href="http://www.misurainternet.it">www.misurainternet.it</a>, 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 ripristino dei livelli di qualità del servizio riportati nell'Allegato 1, sarà possibile:</p> <p>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);</p> <p>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.</p> <p>Per presentare reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>HERABIT - Servizio Clienti, Via Molino Rosso, 8 40026 Imola (BO)</li> <li>fax: 0542 369349</li> <li>telefono (numero verde): 800 895 000</li> <li>e-mail: <a href="mailto:info.herabit@gruppohera.it">info.herabit@gruppohera.it</a></li> </ul>
SLA		Lun-Ven 09-18, ripristino del guasto bloccante entro le 8 ore lavorative successive. In caso di guasto dovuto all'infrastruttura in fibra, il tempo di ripristino del servizio sarà garantito nelle 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 <b>velocità massime</b> (punto 6) e alle <b>velocità normalmente disponibili</b> (punto 7) gli <b>indennizzi</b> (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.