

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

PRESTAZIONI DELL'OFFERTA		
1	Nome commerciale dell'offerta	On Family Pack Fast ADSL
2	Tecnologia utilizzata per fornire il servizio	ADSL
3	Velocità minime della connessione	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: 20 Mb/s Upload: 1 Mb/s
9	Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	1 IP pubblico statico
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 riscontri il 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		HERABIT S.p.A. si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità che verranno comunque riparati con la massima tempestività.
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.