

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	- Ultra Fast Download: 10 Mb/s; Upload: 1 Mb/s - Ultra Fast TuttoIncluso Download: 50 Mb/s; Upload: 5 Mb/s
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	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 riscontri il ripristino 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. 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 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.	