

# CARTA DEI SERVIZI 2024

Per tutto il Team di Heronet capire ed interpretare le nuove richieste del mercato delle telecomunicazioni e confezionare le migliori soluzioni tecnologicamente possibili è la motivazione che ci spinge giorno dopo giorno. Grazie a questo impegno e alla dedizione che poniamo nel nostro lavoro riusciamo a soddisfare in modo sempre più puntuale e trasparente tutta la clientela cercando di garantire:

- ▶ una connessione Internet di estrema qualità
- ▶ la nostra professionalità e cortesia per avere un'impeccabile esperienza di post vendita

Per Heronet avere cura di essere affidabili nei confronti della propria base clienti ed essere massimamente trasparenti nei confronti dell'intero mercato, sono valori ispiratori nella redazione della nostra Carta dei Servizi 2024.

Se comunque dovessi ritenere che i tuoi diritti non siano stati tutelati coerentemente da quanto dettagliato nella nostra Carta dei Servizi 2024, potrai rivolgerti alle Associazioni dei Consumatori.



# 1 La sottoscrizione

Per sottoscrivere i servizi Heronet puoi procedere all'attivazione dell'offerta online.

Per Te sarà sufficiente scegliere il servizio più idoneo alle tue necessità. In ogni momento della procedura di sottoscrizione ti verranno fornite sempre tutte le informazioni necessarie lasciando sempre a te la decisione di concludere la sottoscrizione, in piena e totale autonomia.

Ti invieremo il riepilogo della Proposta di sottoscrizione del servizio da te selezionato direttamente al tuo indirizzo mail scelto per la comunicazioni con noi. Il riepilogo contiene: i tuoi dati, la descrizione del servizio, il costo del servizio scelto ed il contratto regolerà i nostri rapporti.

Tutte le offerte di servizi presentati on line sono semplici chiare e trasparenti. Preliminarmente alla scelta del tipo di servizio ti verrà garantita la possibilità di controllare la velocità della linea Internet della tua abitazione, per evitare di proporti velocità che poi sarebbero tecnicamente irraggiungibili .

## **Il contratto è concluso da quando:**

- ▶ Ricevi il Riepilogo della Proposta di Abbonamento.
- ▶ Attiviamo i servizi (l'attivazione può avvenire anche da remoto).

Sottoscrivendo il contratto on line , puoi scegliere se richiedere che la procedura necessaria per l'attivazione del Servizio venga avviata immediatamente (*in termini legali "esecuzione immediata" prevista dal Codice del Consumo articolo 50, comma 3, e 51, comma 8*), oppure che venga avviata successivamente alla scadenza dei 14 giorni previsti per il ripensamento.

In caso di mancata attivazione del servizio, il contratto viene annullato (*in termini legali "è sottoposto a condizione risolutiva"*) e non dovrai pagare nulla.

La durata dei contratti è stata pensata da Heronet in modo da garantire da un lato la possibilità per il Cliente di non avere un eccessivo vincolo con l'operatore, comunque sempre garantito anche dalla possibilità di recesso anticipato. Dall'altra capace di creare un rapporto continuativo tale che permetta al Cliente di poter essere effettivamente soddisfatto sulle sue necessità tecnologiche, soddisfazione che può essere compiutamente realizzata solamente dopo un congruo periodo di rapporto. Ovviamente per l'utenza è garantita la possibilità di avere le durate contrattuali minime e massime definite nelle norme per la tutela del consumatore

## 2 L'attivazione

Heronet si impegna ad attivare il servizio entro 90 giorni dalla conclusione del contratto e successivamente al buon esito delle verifiche tecniche di attivazione.

### I tempi di attivazione del servizio dipendono da diversi fattori:

- ▶ Tecnologia di accesso e connessione disponibile presso il tuo indirizzo.
- ▶ Se hai richiesto la portabilità del tuo numero da un'altro operatore.
- ▶ Se hai richiesto o meno di dare immediata esecuzione al tuo contratto.

Sarà nostra cura effettuare delle verifiche post attivazione e successivamente per tutta la durata del rapporto contrattuale che i valori di accesso al tuo servizio non siano mai al di sotto di quanto previsto da contratto.

Se non sei soddisfatto, sei libero di recedere dal contratto.

## 3 Le Tecnologie utilizzate

	FIBRA	FIBRA MISTA RAME	ADSL RAME
			
<b>Tecnologia</b>	<b>FTTH e GPON</b>	<b>FTTN, VULA e BEATSTREAM NGA</b>	<b>ADSL</b>
VELOCITA'			
<b>Download</b>	1 Gigabit/s	100 o 200 Mbit/s	20 Mbit/s
<b>Upload</b>	100 o 300 Mbit/s	10 o 20 Mbit/s	1 Mbit/s

## 4 Apparati per la connessione

Heronet per la fruizione dei propri servizi raccomanda l'utilizzo di apparati testati verificati e certificati direttamente dal proprio team tecnico e sistemistico, il tutto per garantire all'utenza la migliore esperienza di navigazione e comunicazione possibile. Alternativamente così come disciplinato dalla delibera Agcom n. 348/18/CONS è lasciato al cliente la possibilità di utilizzare un modem diverso da quelli proposti. Per garantire un soddisfacente utilizzo dei servizi gli apparati eventualmente scelti in autonomia dai Clienti dovranno disporre di particolari caratteristiche tecniche

---

## 5 Fatture

Le fatture verranno inviate al Cliente, così come tutte le altre comunicazioni all'indirizzo mail utilizzato al momento della sottoscrizione. Incrementando l'utilizzo di comunicazioni in formato digitale e non cartaceo Heronet cerca di dare il suo contributo per la salvaguardia dell'ambiente e per un futuro migliore del nostro pianeta.

---

## 7 Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento previste per i Clienti sono due:

- ▶ Incasso tramite addebito diretto (SDD) o Carta di credito
- ▶ Bonifico bancario.

Per rendere più semplice e trasparente la gestione il Cliente non avrà la possibilità di passare dal SDD a modalità bonifico bancario.

## 8 Il recesso dall'abbonamento

**Heronet** è sempre attenta al rapporto di trasparenza verso i propri Clienti ed è per questo che cerchiamo di essere molto chiari da subito sulle modalità e le procedure tramite le quali è possibile recedere dai servizi sottoscritti, che possono essere facilmente individuate all'interno del corpo del contratto inviato via mail al Cliente ed all'interno della sua Clienti.

### **Ripensamento entro i 14 gg**

Se hai sottoscritto il servizio via web, hai facoltà di cambiare idea entro 14 giorni dalla conclusione del contratto (in termini legali "diritto di ripensamento") come previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo.

### **Recesso**

Nel caso in cui i servizi da noi forniti non soddisfino a pieno le tue esigenze potrai recedere, in ogni momento, con un preavviso di 30 giorni, così come disciplinato da contratto. Se la tua intenzione fosse invece quella di avvalerti dei servizi di un operatore terzo la richiesta ci verrà inviata direttamente dal nuovo operatore e tu non dovrà inviarci nessun tipo di comunicazione

L'importo che ti sarà addebitato è relativo ai costi di dimissione ed a tutti gli eventuali vantaggi da te beneficiati funzionali ad eventuali promozioni fruiti.

### **Recesso per modifiche contrattuali**

Se dovessimo effettuare delle modifiche al contratto così come previsto dal contratto stesso che tu deciderai di non accettare, avrai diritto di recedere dal contratto senza nessuna penale né costi di disattivazione, entro 30 giorni successivi alla ricezione della comunicazione delle modifiche.

Le eventuali modifiche verranno comunicate ai clienti, tramite SMS o altra modalità come previsto dalla Delibera AGCom 519/15/CONS.

### **Restituzione Apparati**

Nel caso di conclusione del rapporto di fornitura se l'apparato fosse stato concesso in noleggio o comodato gratuito, è necessario restituirlo gratuitamente in condizioni di perfetta integrità così come disciplinato da contratto. Se l'apparato fosse stato acquistato non devi restituirlo e rimane di tua proprietà.

## 9 I nostri impegni

### **Servizio clienti**

In Heornet lavoriamo alacremente giorno dopo giorno per rendere il servizio fornito sempre più performante, stabile e adeguato alle necessità della nostra clientela cerchiamo di creare strumenti che di volta in volta aiutino i clienti a poter gestire con la massima autonomia la ricerca di informazioni relative al proprio servizio e l'individuazione comunicazione e risoluzione di eventuali problematiche.

Per tutto quello che non è gestibile in modalità automatica il servizio Cliente Heronet è sempre a completa disposizione dell'utenza.

### **Reclami**

Nel caso in cui tu abbia la necessità di manifestare una problematica tramite l'apertura di un reclamo ti riassumiamo

### **SEGNALAZIONE**

- ▶ La segnalazione con le modalità previste da contratto e che si manifesta tecnicamente nell'apertura di un ticket di assistenza che ti permetterà di identificare sempre il reclamo aperto

### **VERIFICA**

- ▶ Heronet verifica la fondatezza di quanto descritto nel ticket aperto.

### **ESITO**

- ▶ Sarà nostra cura rendere il processo di risoluzione il più breve possibile comunque entro i 45 giorni dall'apertura del Ticket e di comunicarne l'esito all'indirizzo e-mail inserito durante la procedura di sottoscrizione.
- ▶ Se riterremo valido il reclamo effettueremo tutte le azioni necessarie a risolvere il disservizio e provvederemo al riconoscimento eventualmente dei relativi indennizzi.
- ▶ Se non riterremo valido il reclamo prontamente provvederemo a fornirti le relative motivazioni.

Nel caso in cui al termine dell'iter descritto ritieni che i tuoi diritti non siano stati tutelati, ti ricordiamo che puoi sempre ricorrere alla Associazioni dei Consumatori inoltrando la richiesta:

- ▶ Associazioni dei Consumatori.
- ▶ Procedendo in autonomia.
- ▶ Utilizzando la piattaforma Conciliaweb.

In caso di mancata Conciliazione, potrai ricorrere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni secondo quanto previsto dalla delibera 203/18/CONS s.m.i. o all'Autorità giudiziaria.

# 10 Indennizzi

Reclami	Impegni	Indennizzi
Attivazione del servizio	entro 60 gg dalla ricezione del Modulo di Riepilogo (proposta di abbonamento)	1,50€ per ogni giorno di ritardo
Trasloco del servizio	FIBRA Heronet 25 GIORNI FIBRA MISTA RAME, ADSL RAME, GPON 40 gg ADSL RAME fuori rete Heronet 50 gg	1,50€ per ogni giorno di ritardo
Sospensione o cessazione del servizio (in assenza di presupposti o del previsto preavviso)		1,50€ per ogni giorno di ritardo
Mancata informativa su ritardo/ impedimento attivazione o trasloco del servizio	Attivazione: entro 60 gg dalla ricezione del Modulo	3€ giorno max 100 gg
Disservizio (completa interruzione) imputabile ad Heronet	di Riepilogo	5€ giorno (massimo di 10 gg)
Malfunzionamento del servizio (irregolarità o discontinuità) imputabile a Heronet	Ritardo nel trasloco dell'utenza: FIBRA FASTWEB 25 gg FIBRA MISTA RAME, ADSL RAME, GPON 40 gg	1,5€ giorno (max 10 gg)
Disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori imputabile a Heronet	ADSL RAME fuori rete Fastweb 50 gg	1,5€ giorno
Portabilità del numero (in Heronet o verso altro operatore)	Servizi ADSL contestualmente all'attivazione dei Servizi; b) per i Servizi con tecnologia Fibra in FTTH e FTTN, nonché per i Servizi di linea non attiva (LNA) con successiva portabilità della numerazione telefonica, entro circa 20 (venti) gg lavorativi dall'inoltro della relativa domanda all'operatore di accesso	5€ giorno max 100€
Attivazione di servizi non richiesti		2,5€ giorno max 50€
Attivazione di profili tariffari non richiesti		1€ giorno max 25€
Perdita del numero imputabile a Heronet		25€ per ogni anno di utilizzo max 250€
Omessa o errata pubblicazione negli elenchi telefonici imputabile a Heronet		100€ una tantum
Esito valutazione del Reclamo	Entro 45 gg dalla ricezione della segnalazione	1€ per ogni giorno di ritardo

## Come contattarci

- Il nostro Servizio Clienti disponibile al numero 0247924607, sia rete Fissa che Mobile dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00

# 11 Obiettivi di qualità

Heronet costantemente effettua verifiche e controlli sulla qualità dei servizi che ti offriamo, determinando dei parametri operativi che consentano la comparazione nel tempo finalizzata a garantire una misurabile dei miglioramenti nell'erogazione dei servizi forniti ed in generale nell'esperienza garantita alla clientela.

## Obiettivi 2024

### Accesso ad internet da postazione fissa (Delibera n. 131/06/CSP)

<b>Tempo di attivazione del servizio</b>	il tempo che intercorre tra il giorno in cui è stato registrato l'ordine dall'operatore e il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Percentile 95 % del tempo di fornitura..... <b>18,1 gg</b> Percentile 95 % del tempo di fornitura..... <b>25,7 gg</b> Percentuale degli ordini validi completati entro la data concordata con il cliente (60 gg): ..... <b>98,6%</b>
<b>Tasso di malfunzionamento per linea di accesso</b>	Tasso di malfunzionamento: rapporto tra numero di segnalazioni di malfunzionamenti effettivi e numero medio di linee d'accesso in banda larga..... <b>23%</b> (annuale)
<b>Tempo di riparazione di malfunzionamenti</b>	Tempo trascorso tra la segnalazione da parte del cliente di un malfunzionamento effettivo e la relativa eliminazione. Percentile 80% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ..... <b>21 ore</b> Percentile 95% del tempo di riparazione dei malfunzionamenti: ..... <b>34 ore</b> Percentuale delle riparazioni dei malfunzionamenti completate entro il tempo massimo contrattualmente previsto: ..... <b>100%</b>
<b>Tempo di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti dell'operatore per accesso ad internet a banda larga</b>	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore umano" ..... <b>34 s</b> Tempo medio di risposta dell'operatore umano alle chiamate entranti (dopo la selezione da parte dell'utente della scelta che consente di parlare con l'operatore umano) ..... <b>48 s</b> Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta è inferiore a 20 secondi ..... <b>59%</b>
<b>Addebiti contestati</b>	La percentuale di fatture per cui l'utente ha reclamato (in forma scritta o in altra forma riconosciuta dall'operatore e tracciabile) rispetto al numero di fatture emesse nello stesso periodo: Fatture contestate..... <b>2,20%</b>