



Carta dei Servizi

Impegni, diritti e standard di qualità

Documento redatto ai sensi delle Delibere AGCOM
179/03/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP e 79/09/CSP

Rev. 1.0 — 2026

Pubblicazione obbligatoria

Operatore: HyperBit SRLs

Sede: Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia

Identificativi: P.IVA / CF: IT02697330229 · REA: TN-243469 · ROC: 42486 · AS208437

Contatti: +39 0461 1819049 · hello@hyperbit.it · <https://hyperbit.it>

La presente Carta dei Servizi costituisce il documento ufficiale con il quale HyperBit SRLs assume impegni concreti verso la clientela in materia di qualità, trasparenza, continuità ed equità nell'erogazione dei propri servizi. È parte integrante del contratto di servizio e ha valore vincolante per le parti.

1 Principi fondamentali

HyperBit SRLs eroga i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi, ispirati alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 e alla normativa AGCOM in materia di comunicazioni elettroniche.

Principio	Impegno
Eguaglianza	Nessuna discriminazione sulla base di sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche, socio-economiche o geografiche. Il servizio è erogato con criteri obiettivi e non discriminatori.
Imparzialità	Comportamento obiettivo, neutrale e imparziale nei confronti di tutti i clienti.
Continuità	Erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore o esigenze di manutenzione programmata, sempre preavvisate.
Partecipazione	Possibilità per il cliente di formulare suggerimenti, reclami e proposte di miglioramento, con risposta entro i termini di legge.
Efficienza ed efficacia	Erogazione dei servizi con criteri di efficienza ed efficacia, garantendo il miglior rapporto qualità/prezzo.
Trasparenza	Informazione chiara, completa e tempestiva al cliente su tariffe, condizioni contrattuali, modalità di erogazione del servizio e indicatori di qualità.
Net neutrality	Rispetto del Regolamento UE 2015/2120: trattamento equo e non discriminatorio del traffico Internet, senza blocchi o degradi selettivi di contenuti, applicazioni o servizi.

2 Servizi erogati

HyperBit SRLs eroga, in qualità di operatore di comunicazioni elettroniche iscritto al ROC al n. 42486 e gestore del sistema autonomo AS208437, i seguenti servizi:

Servizi di connettività Internet (ISP)

Accesso a Internet a banda larga e ultralarga su tecnologie FTTH (Fiber to the Home), FTTC (Fiber to the Cabinet), FWA (Fixed Wireless Access) e VULA (Virtual Unbundled Local Access) per clientela residenziale e business. Servizi accessori: IPv4 statico, prefisso IPv6 dedicato, DNS pubblici e ricorsivi.

Servizi telefonici VoIP

Telefonia su protocollo SIP/RTP, numerazione geografica nazionale, portabilità del numero in ingresso e uscita, accessibilità ai servizi di emergenza (112 NUE), trunk SIP per centralini PBX, servizi a valore aggiunto (IVR, code di attesa, registrazione chiamate).

Servizi di sicurezza gestita (MSSP)

Endpoint Detection & Response (SentinelOne Singularity XDR), Security Information & Event Management (Microsoft Sentinel SIEM), Threat Intelligence, Vulnerability Assessment, gestione incidenti H24, supporto compliance NIS2 / GDPR / ISO 27001.

Servizi gestiti IT (MSP)

Gestione endpoint Microsoft 365 e Intune, backup cifrati su storage immutabile (Wasabi EU + Object Lock 3-2-1), helpdesk di primo e secondo livello, accesso remoto sicuro ai sistemi del cliente per manutenzione.

3 Standard di qualità

HyperBit si impegna a perseguire annualmente gli obiettivi di qualità pubblicati nel documento «Obiettivi di Qualità — Anno 2026», redatto ai sensi delle Delibere AGCOM 244/08/CSP (Internet) e 79/09/CSP (VoIP).

3.1 Sintesi degli impegni principali

Indicatore	Impegno
Tempo attivazione servizio Internet	≤ 30 giorni (95° percentile)
Tempo attivazione servizio VoIP	≤ 20 giorni (95° percentile)
Tempo riparazione guasti Internet	≤ 48 ore (95° percentile)
Tempo riparazione guasti VoIP	≤ 36 ore (95° percentile)
Disponibilità servizio Internet	≥ 99,5% annuo
Disponibilità servizio voce	≥ 99,9% annuo
Tempo risposta call center	≤ 60 secondi medi
Risposta reclami scritti	entro 45 giorni
Tempo portabilità numero	≤ 3 giorni lavorativi
Velocità banda minima garantita	≥ 95% del valore contrattuale
Accessibilità chiamate 112 NUE	100% delle chiamate

L'elenco completo degli indicatori, delle metodologie di misura e dei risultati trimestrali è pubblicato sul sito <https://hyperbit.it> nella sezione «Qualità e Trasparenza» e nei documenti `obiettivi-qualita-#doc.year` e `risultati-qualita-qN-#doc.year`.

4 Diritti del cliente

Ogni cliente di HyperBit ha diritto a:

1. **Informazione e trasparenza:** ricevere informazioni chiare, complete e tempestive su tariffe, condizioni contrattuali, modalità di erogazione del servizio e indicatori di qualità.
2. **Libera scelta:** poter scegliere liberamente tra le offerte disponibili e cambiare operatore senza penalità ingiustificate, nel rispetto della Legge 40/2007 (decreto Bersani).
3. **Privacy:** trattamento dei dati personali nel rispetto del GDPR e del D.Lgs. 196/2003 (vedi documento «Informativa Privacy»).
4. **Continuità del servizio:** erogazione regolare e continuativa del servizio, con preavviso per le manutenzioni programmate.
5. **Reclamo:** presentare reclami scritti via e-mail, PEC, raccomandata o portale clienti, con risposta entro 45 giorni.
6. **Conciliazione:** in caso di mancata risoluzione del reclamo, attivare la procedura di conciliazione obbligatoria presso il Co.Re.Com. territorialmente competente o tramite ConciliaWeb (conciliaweb.agcom.it), gratuita e telematica.
7. **Indennizzo:** ottenere indennizzi automatici e/o su richiesta in caso di disservizio o mancato rispetto degli standard di qualità (Delibera AGCOM 73/11/CONS).
8. **Recesso:** recedere dal contratto nel rispetto dei termini contrattuali e della normativa vigente, senza vincoli ingiustificati.
9. **Portabilità del numero:** trasferire il proprio numero telefonico a un altro operatore (Delibera AGCOM 4/15/CIR).
10. **Accessibilità:** per i clienti con disabilità, supporto dedicato attraverso canali alternativi (e-mail con assistenza in 24 h).

5 Doveri del cliente

Per garantire il corretto svolgimento del rapporto contrattuale, il cliente è tenuto a:

- fornire dati anagrafici e di contatto corretti, completi e aggiornati;
- corrispondere puntualmente i corrispettivi pattuiti nelle modalità e nei termini indicati in contratto;
- comunicare tempestivamente eventuali variazioni di residenza, sede, recapiti o modalità di pagamento;
- utilizzare i servizi nel rispetto della legge, delle norme contrattuali e dell'etica di rete (no abusi, no spam, no attività illecite);
- non rivendere il servizio a terzi senza specifica autorizzazione scritta di HyperBit;
- custodire le credenziali di accesso ai servizi con la dovuta diligenza, segnalando tempestivamente eventuali smarrimenti o usi non autorizzati;
- consentire al personale tecnico di HyperBit (o di soggetti delegati) l'accesso ai locali per gli interventi di installazione, configurazione, manutenzione o disinstallazione;
- segnalare tempestivamente i malfunzionamenti tramite i canali di assistenza ufficiali.

6 Reclami, indennizzi e conciliazione

6.1 Modalità di presentazione del reclamo

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta attraverso uno dei seguenti canali:

- E-mail: hello@hyperbit.it
- PEC: cert@pec.hyperbit.it
- Portale clienti: sezione «Apri ticket» su <https://hyperbit.it>
- Raccomandata A/R: HyperBit SRLs — Via dei Prati 41/B, 38057, Pergine Valsugana (TN), Italia
- Telefono: +39 0461 1819049 — il reclamo verbale è valido se confermato per iscritto entro 7 giorni

6.2 Contenuto minimo del reclamo

1. Generalità del cliente (nome, cognome, codice cliente o P.IVA);
2. Descrizione dettagliata della contestazione;
3. Indicazione del servizio interessato (Internet, voce, MSSP, MSP);
4. Indicazione del periodo o dell'evento contestato;
5. Eventuali documenti a supporto (fatture, screenshot, log).

6.3 Tempi di risposta

HyperBit fornisce riscontro scritto al reclamo entro 45 giorni dalla ricezione. In caso di particolare complessità il termine può essere prorogato fino a 90 giorni con comunicazione motivata al cliente.

6.4 Indennizzi automatici

Ai sensi della Delibera AGCOM 73/11/CONS e successive integrazioni, sono previsti indennizzi automatici nei seguenti casi (l'elenco completo è disponibile nel documento «Obiettivi di Qualità 2026»):

Disservizio	Indennizzo
Ritardo attivazione Internet (oltre 30 gg) o VoIP (oltre 20 gg)	€ 5,00/giorno (max € 300,00)
Disservizio totale > 24 h consecutive	€ 7,50/giorno (max € 300,00)
Disservizio parziale (degrado banda)	€ 3,00/giorno (max € 150,00)
Errori di fatturazione	Storno totale + € 10,00 forfettari
Ritardo portabilità numero	€ 2,50/giorno

6.5 Conciliazione obbligatoria

In caso di mancata risoluzione del reclamo entro i termini, prima di adire l'Autorità Giudiziaria il cliente è tenuto ad attivare la procedura di conciliazione obbligatoria (Legge 249/97, art. 1, comma 11):

- Co.Re.Com. territorialmente competente (per il cliente in provincia di Trento: Co.Re.Com. Trentino-Alto Adige);
- ConciliaWeb — piattaforma telematica AGCOM (conciliaweb.agcom.it) — gratuita, in lingua italiana, accessibile da qualsiasi dispositivo.

La procedura di conciliazione è gratuita per il cliente e obbligatoria prima di adire il Giudice (art. 1, comma 11, L. 249/97 e Delibera AGCOM 203/18/CONS). HyperBit si impegna a partecipare attivamente alla conciliazione e ad accettare le proposte di accordo conformi alla normativa.

7 Manutenzioni programmate e comunicazioni

Le finestre di manutenzione programmata sono pubblicate sul sito <https://hyperbit.it> e comunicate ai clienti con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi via e-mail. Le manutenzioni urgenti per esigenze di sicurezza possono essere effettuate senza preavviso, con comunicazione successiva.

Le finestre standard di manutenzione sono:

- Notturmo: 02:00 — 05:00 (orario italiano CET/CEST), prevalentemente martedì e giovedì.
- Window di emergenza: qualsiasi ora, con notifica immediata via e-mail e portale clienti.

7.1 Comunicazioni al cliente

HyperBit comunica con il cliente attraverso:

- E-mail ai recapiti forniti in fase di sottoscrizione;
- PEC per le comunicazioni a valenza legale;
- Portale clienti <https://hyperbit.it>
- SMS per allerte urgenti relative al servizio.

Aggiornamento contatti: il cliente è tenuto a mantenere aggiornati i propri recapiti scrivendo a amministrazione@hyperbit.it. HyperBit non risponde di disservizi causati dal mancato aggiornamento dei recapiti.

8 Contatti e canali di assistenza

Network Operations Center (NOC) — H24

E-mail: noc@hyperbit.it

Telefono: +39 0461 1819049 (24 ore su 24, 7 giorni su 7 per guasti critici)

Apertura ticket: portale <https://hyperbit.it> — sezione «Apri ticket»

Amministrazione e fatturazione — orario d'ufficio

E-mail: amministrazione@hyperbit.it

Orario: lunedì–venerdì 09:00–13:00 / 14:00–18:00 (escluso festivi)

PEC: cert@pec.hyperbit.it

Qualità del servizio e suggerimenti

E-mail: qos@hyperbit.it

Sito: <https://hyperbit.it> — sezione «Qualità e Trasparenza»

Privacy e protezione dei dati

E-mail privacy: privacy@hyperbit.it

DPO: dpo@hyperbit.it

8.1 Autorità di tutela del consumatore

- AGCOM — Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni: www.agcom.it
- Co.Re.Com. Trentino-Alto Adige: consiglio.provincia.tn.it
- Garante Privacy: www.garanteprivacy.it
- Autorità Antitrust (AGCM): www.agcm.it

9 Validità, pubblicazione e aggiornamenti

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal 01/01/2026 ed è soggetta a revisione annuale. Le modifiche sostanziali sono comunicate ai clienti via e-mail con almeno 30 giorni di preavviso e pubblicate sul sito <https://hyperbit.it>.

La versione vigente del documento è sempre disponibile, in formato PDF accessibile (WCAG 2.1 AA), all'indirizzo:

hyperbit.it/qualita

Documenti correlati

- Obiettivi di Qualità 2026 — [qualita/obiettivi-qualita-#doc.year.typ](#)
- Risultati di Qualità Q1-Q4 2026 — [qualita/risultati-qualita-qN-#doc.year.typ](#)
- Informativa Privacy — [legale/privacy-policy.typ](#)
- Condizioni Generali di Contratto — [contratti/contratto-connettivita.typ](#), [contratti/contratto-voip.typ](#)
- Trasparenza Tariffaria per piano — [commerciale/trasparenza-tariffaria-*.typ](#)

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, al D.Lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche), alle Delibere AGCOM 179/03/CSP, 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP, 73/11/CONS, 4/15/CIR, 203/18/CONS, alla Legge 40/2007 e al Regolamento UE 2015/2120 (net neutrality). Costituisce parte integrante del contratto di servizio. Rev. 1.0 — 2026.

HyperBit SRLs · ROC: 42486 · AS208437 · Rev. 1.0 · 2026