



Informazioni Precontrattuali

Informativa al Cliente ai sensi degli artt. 49–51 D.Lgs. 206/2005 e artt. 70 e 98–quinquiesdecies D.Lgs. 259/2003

Il presente documento è consegnato al Cliente prima della conclusione del contratto. Contiene tutte le informazioni obbligatorie previste dalla normativa nazionale ed europea in tema di tutela del consumatore e di servizi di comunicazione elettronica. Il Cliente dichiara di averlo letto e compreso con la sottoscrizione del contratto.

1. Identità e dati di contatto del fornitore

Ragione sociale: HyperBit SRLs

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

Codice Fiscale / P.IVA: IT02697330229

REA: TN-243469 — ROC N. 42486

Telefono: +39 0461 1819049

Email generale: hello@hyperbit.it

PEC: cert@pec.hyperbit.it

Sito web: <https://hyperbit.it>

Codice destinatario SDI: T9K4ZHO

HyperBit SRLs è operatore di comunicazione elettronica autorizzato ai sensi dell'art. 25 D.Lgs. 259/2003 (autorizzazione generale) e iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) di AGCOM al n. 42486. AS208437 (RIPE NCC).

2. Caratteristiche principali del servizio

I servizi offerti da HyperBit comprendono:

- Connettività Internet a banda larga su rete fissa (FTTH, FTTC, FWA, VULA);
- Servizi voce VoIP (NB-ICS) con numerazione geografica italiana;
- Servizi di sicurezza gestita (MSSP / SOC);
- Servizi gestiti IT (MSP, backup, Microsoft 365);
- Servizi accessori (IP statici, hosting, colocation).

Le caratteristiche tecniche specifiche del piano sottoscritto sono dettagliate nella Scheda Tecnica e nella Trasparenza Tariffaria allegate. Le velocità Internet dichiarate (minima, normalmente disponibile, massima, pubblicizzata) sono riportate nella Sintesi Contrattuale in formato armonizzato UE (Reg. UE 2019/2243).

3. Prezzo totale e modalità di pagamento

Il prezzo totale del servizio, comprensivo di tutte le imposte e gli oneri, è indicato nella Sintesi Contrattuale e nell'Offerta Commerciale sottoscritta. Comprende:

- canone mensile ricorrente;
- contributo una tantum di attivazione (se previsto);
- eventuali costi per apparati a noleggio;

- traffico voce a consumo (se VoIP) secondo Trasparenza Tariffaria.

Modalità di pagamento accettate:

- Addebito diretto SEPA Core (mandato allegato);
- Bonifico bancario sulla base di fattura mensile;
- Carta di credito (clienti consumer, tramite portale).

Periodicità: fatturazione mensile anticipata; scadenza pagamento 30 giorni data fattura. In caso di ritardato pagamento si applicano gli interessi di mora ex D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

4. Durata del contratto e condizioni di recesso

Durata minima: indicata nella Sintesi Contrattuale (tipicamente 12 mesi o a tempo indeterminato).

Decorso il periodo minimo il contratto si rinnova tacitamente a tempo indeterminato.

Recesso del Cliente (in qualsiasi momento, L. 40/2007): il Cliente può recedere in qualunque momento senza penali, dovendo solo i costi effettivamente sostenuti da HyperBit per la dismissione tecnica della linea e gli ammortamenti di eventuali contributi promozionali residui (Delibera AGCOM 487/18/CONS, art. 3).

Diritto di ripensamento (consumatori, contratti a distanza e fuori sede): 14 giorni di calendario dalla data di conclusione del contratto, ai sensi degli artt. 52–59 D.Lgs. 206/2005. Il Cliente può esercitarlo:

- compilando il modulo di recesso allegato (Allegato I, parte B, D.Lgs. 21/2014);
- inviando una dichiarazione esplicita in qualsiasi forma scritta (PEC, raccomandata, email) a cert@pec.hyperbit.it.

Inizio anticipato del servizio durante il periodo di ripensamento:

Se il Cliente richiede espressamente l'avvio del servizio prima della scadenza dei 14 giorni di ripensamento, in caso di successivo recesso dovrà corrispondere un importo proporzionale al servizio effettivamente erogato fino al momento della comunicazione di recesso (art. 57 c. 8 D.Lgs. 206/2005).

5. Velocità Internet e qualità del servizio

Per i servizi di accesso a Internet, le velocità (minima, normalmente disponibile, massima, pubblicizzata) sono dichiarate nella Sintesi Contrattuale ai sensi dell'art. 4 par. 1 lett. d) Reg. (UE) 2015/2120.

In caso di scostamento *significativo, continuativo o ricorrente* tra prestazione effettiva e prestazione dichiarata, misurabile tramite il tool ufficiale AGCOM Ne.Me.Sys. (<https://www.misurainternet.it>), il Cliente ha diritto a:

- rimedi proporzionati (riduzione del canone);
- risoluzione del contratto senza penali;
- indennizzo automatico secondo Delibera AGCOM 347/18/CONS.

Gli indicatori di qualità (uptime, MOS VoIP, tempi di riparazione, etc.) sono pubblicati annualmente nel documento «Obiettivi di Qualità» e rendicontati trimestralmente nei «Risultati di Qualità», conformemente alle Delibere AGCOM 131/06/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP.

6. Indennizzi automatici

In caso di disservizio documentato, il Cliente ha diritto a indennizzi automatici secondo la Delibera AGCOM 347/18/CONS:

Tipo di disservizio	Indennizzo
Ritardata attivazione del servizio	€ 5,00 per giorno di ritardo
Sospensione del servizio per cause HyperBit	€ 7,50 per giorno
Malfunzionamento (continuativo > 4 h)	€ 5,00 per giorno
Ritardo cessazione/portabilità (oltre tempi)	€ 2,50 per giorno
Mancato rispetto Carta dei Servizi	€ 100,00 forfettario
Errori di fatturazione	€ 1,00 per fattura

Importi minimi di legge. La Carta dei Servizi HyperBit prevede indennizzi maggiori in casi specifici. L'indennizzo è riconosciuto in bolletta o tramite bonifico, entro 4 mesi dalla data del reclamo accolto.

7. Reclami e risoluzione delle controversie

Procedura di reclamo HyperBit (primo livello):

- Canale: email a hello@hyperbit.it, PEC a cert@pec.hyperbit.it, modulo online sul sito;
- Risposta entro 45 giorni di calendario (Del. AGCOM 179/03/CSP);
- Codice di riferimento univoco fornito al Cliente.

Conciliazione obbligatoria (secondo livello): in caso di mancata risoluzione del reclamo, prima di adire l'autorità giudiziaria il Cliente è tenuto a tentare la conciliazione presso il Corecom territorialmente competente, tramite la piattaforma online ConciliaWeb:

<https://conciliaweb.agcom.it>

Procedura obbligatoria ex Delibera AGCOM 203/18/CONS; gratuita per il Cliente; termine massimo 30 giorni dalla presentazione dell'istanza.

Definizione amministrativa AGCOM (terzo livello): in caso di mancato accordo in sede di conciliazione, il Cliente può chiedere a AGCOM la definizione della controversia (Delibera 203/18/CONS).

Foro competente per il giudizio ordinario: foro del consumatore (residenza o domicilio del Cliente) per contratti con consumatori; Foro di Trento per i contratti business (artt. 1341–1342 c.c. applicabili).

8. Trattamento dei dati personali

I dati personali del Cliente sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy). L'Informativa Privacy completa è allegata al contratto e disponibile su <https://hyperbit.it/privacy>.

Titolare del trattamento: HyperBit SRLs — hello@hyperbit.it

DPO (se nominato): dpo@hyperbit.it (referente privacy)

Categorie principali di trattamento: anagrafica, fatturazione, traffico telefonico (per i soli servizi VoIP, conservato 6 anni ex D.Lgs. 109/2008 a fini di giustizia), log tecnici di servizio, comunicazioni con il supporto.

9. Documenti che il Cliente deve ricevere

Prima della sottoscrizione, il Cliente riceve in forma di documento durevole (cartaceo o elettronico):

N.	Documento	Riferimento normativo
1	Informazioni Precontrattuali (questo documento)	Art. 49 Cod. Cons.; art. 70 D.Lgs. 259/03
2	Sintesi Contrattuale (UE)	Reg. UE 2019/2243; art. 98-quinquiesdecies
3	Contratto e Condizioni Generali di Servizio	Art. 1341-1342 c.c.; Cod. Cons.
4	Trasparenza Tariffaria del piano	Del. AGCOM 252/16/CONS
5	Informativa Privacy GDPR	Artt. 13-14 Reg. UE 2016/679
6	Modulo di Recesso (diritto di ripensamento)	Allegato I-B D.Lgs. 21/2014
7	Carta dei Servizi	Del. AGCOM 179/03/CSP
8	Scheda Tecnica del servizio sottoscritto	Best practice di settore
9	Mandato SEPA (se pagamento via addebito diretto)	Reg. UE 260/2012

10. Dichiarazione del Cliente

Il Cliente dichiara, con la sottoscrizione del contratto, di:

- aver ricevuto e letto il presente documento prima della conclusione del contratto;
- aver compreso le condizioni economiche, tecniche e di durata del servizio;
- essere stato informato del diritto di ripensamento di 14 giorni (se consumatore);
- aver ricevuto tutti i documenti elencati al paragrafo precedente.

Luogo e data	Firma del Cliente
<hr/>	<hr/>

Aggiornato al _GG/MM/AAAA_ · Rev. 1.0 — 2026 — HyperBit SRLs