



Obiettivi di Qualità dei Servizi

Anno di riferimento 2026

Documento di pubblicazione annuale degli obiettivi di qualità ai sensi della Delibera AGCOM 244/08/CSP (servizi Internet) e della Delibera AGCOM 79/09/CSP (servizi VoIP)

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

Contatto QoS: qos@hyperbit.it · +39 0461 1819049

Il presente documento riporta gli obiettivi di qualità che HyperBit SRLs si impegna a perseguire per l'anno 2026 in relazione ai servizi di accesso a Internet da postazione fissa e ai servizi telefonici VoIP. I risultati effettivamente raggiunti sono pubblicati con cadenza trimestrale (Q1, Q2, Q3, Q4) nei documenti «Risultati di Qualità» disponibili sul sito <https://hyperbit.it> e su richiesta a qos@hyperbit.it.

1 Premesse e quadro normativo

HyperBit SRLs, in qualità di operatore di comunicazioni elettroniche accessibili al pubblico iscritto al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC n. 42486) e gestore del sistema autonomo AS208437, è tenuta a:

- pubblicare annualmente gli obiettivi di qualità per gli indicatori standard previsti dalla normativa di settore;
- rendicontare con cadenza trimestrale i risultati misurati per ciascun indicatore;
- consentire al cliente la verifica della corretta erogazione del servizio anche in raffronto agli impegni pubblicati.

1.1 Riferimenti normativi

- Delibera AGCOM n. 131/06/CSP — Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione elettronica.
- Delibera AGCOM n. 179/03/CSP — Direttiva in materia di carta dei servizi e qualità dei servizi.
- Delibera AGCOM n. 244/08/CSP — Misurazione della qualità dei servizi di accesso a Internet da postazione fissa.
- Delibera AGCOM n. 79/09/CSP — Misurazione della qualità dei servizi telefonici VoIP accessibili al pubblico.
- Delibera AGCOM n. 154/12/CONS — Modifiche e integrazioni alle direttive sulla qualità.
- Delibera AGCOM n. 400/10/CONS — Indicatori di qualità del servizio telefonico.
- D.Lgs. 259/2003 — Codice delle Comunicazioni Elettroniche.
- Regolamento UE 2015/2120 — Misure riguardanti l'accesso a un'Internet aperta (net neutrality).

Periodo di riferimento

Gli obiettivi indicati nel presente documento sono validi per l'intero anno solare 2026 (01/01/2026 — 31/12/2026). La rendicontazione trimestrale segue il calendario solare: Q1 (gen-mar), Q2 (apr-giu), Q3 (lug-set), Q4 (ott-dic).

2 Indicatori di qualità dei servizi di accesso a Internet

Indicatori misurati ai sensi della Delibera AGCOM 244/08/CSP per i servizi di accesso a Internet da postazione fissa (FTTH, FTTC, FWA).

ID	Indicatore	Definizione di misura	Unità	Obiettivo 2026
I-1	Tempo di fornitura dell'accesso iniziale	Tempo intercorrente tra l'ordine valido e l'attivazione del servizio, espresso al 95° percentile.	giorni	≤ 30
I-2	Percentuale di ordini completati nei termini contrattualmente previsti	Rapporto tra ordini evasi nei termini e totale ordini validi nel periodo.	%	≥ 95%
I-3	Tasso di malfunzionamenti per linea di accesso	Numero di segnalazioni valide di malfunzionamento per 100 linee attive nel periodo.	n/100	≤ 8,0
I-4	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti	Tempo intercorrente tra segnalazione e ripristino del servizio, espresso al 95° percentile.	ore	≤ 48
I-5	Percentuale di malfunzionamenti riparati entro il termine massimo	Rapporto tra malfunzionamenti risolti nel termine contrattuale e totale segnalazioni valide.	%	≥ 90%
I-6	Tasso di reclami sulla correttezza degli addebiti	Numero di reclami validi su fatturazione per 100 fatture emesse nel periodo.	n/100	≤ 1,0
I-7	Tempo medio di risposta del servizio assistenza clienti	Tempo medio tra inizio della chiamata e risposta di un operatore umano (escluso IVR).	secondi	≤ 60
I-8	Percentuale di chiamate al servizio assistenza con risposta entro 60 secondi	Rapporto tra chiamate risposte entro 60 s e totale chiamate valide all'assistenza.	%	≥ 80%

I-9	Velocità di trasmissione dati raggiunta — Download (banda minima garantita)	Rapporto tra velocità minima misurata e velocità minima dichiarata in contratto (\geq della banda minima).	%	$\geq 95\%$
I-10	Velocità di trasmissione dati raggiunta — Upload (banda minima garantita)	Rapporto tra velocità minima misurata e velocità minima dichiarata in contratto.	%	$\geq 95\%$
I-11	Tasso di insuccesso nella trasmissione dati	Percentuale di pacchetti persi su misurazioni periodiche end-to-end.	%	$\leq 1,0\%$
I-12	Ritardo di trasmissione dati in una direzione (one-way delay)	Tempo medio di trasmissione misurato su tratta nazionale.	ms	≤ 35
I-13	Disponibilità del servizio di accesso (uptime annuale)	Tempo di disponibilità del servizio su base annua, escluse manutenzioni programmate.	%	$\geq 99,5\%$

Metodo di misura: gli indicatori I-9 / I-10 / I-11 / I-12 sono misurati attraverso sonde di test interne posizionate ai punti di interconnessione (AS208437) e attraverso strumenti certificati di test della velocità Internet. La metodologia di misura è conforme alle specifiche ETSI EG 202 057 e alle Linee Guida AGCOM. I clienti possono richiedere la misurazione ufficiale tramite la piattaforma Misurainternet dell'AGCOM ([misurainternet.it](https://www.misurainternet.it)).

3 Indicatori di qualità dei servizi telefonici VoIP

Indicatori misurati ai sensi della Delibera AGCOM 79/09/CSP per i servizi telefonici VoIP accessibili al pubblico.

ID	Indicatore	Definizione di misura	Unità	Obiettivo 2026
V-1	Tempo di fornitura dell'allacciamento iniziale	Tempo intercorrente tra ordine valido e attivazione del servizio voce, al 95° percentile.	giorni	≤ 20
V-2	Tasso di malfunzionamenti per linea voce	Numero di segnalazioni valide di malfunzionamento voce per 100 linee attive.	n/100	≤ 5,0
V-3	Tempo di riparazione dei malfunzionamenti voce	Tempo tra segnalazione e ripristino servizio, al 95° percentile.	ore	≤ 36
V-4	Tasso di chiamate non riuscite	Percentuale di tentativi di chiamata non andati a buon fine per cause imputabili alla rete.	%	≤ 1,0%
V-5	Tempo medio di post-selezione	Tempo medio tra invio dell'ultima cifra e ricezione del segnale di risposta o di occupato.	secondi	≤ 3,5
V-6	Qualità della voce (MOS — Mean Opinion Score)	Punteggio MOS R-factor convertito secondo ITU-T G.107 (E-model), misurato su tratte intra-rete.	punti	≥ 4,0
V-7	Tasso di reclami sulla correttezza degli addebiti telefonici	Reclami validi su fatturazione voce per 100 fatture emesse.	n/100	≤ 1,0
V-8	Tempo medio di risposta al servizio assistenza	Tempo medio tra inizio chiamata e risposta operatore umano (escluso IVR).	secondi	≤ 60
V-9	Tempo per il trasferimento del numero (number portability)	Tempo tra ricezione del codice di migrazione e attivazione della portabilità in ingresso.	giorni lav.	≤ 3

V-10	Disponibilità del servizio voce (uptime annuale)	Tempo di disponibilità del servizio voce su base annua, escluse manutenzioni programmate.	%	≥ 99,9%
V-11	Accessibilità ai servizi di emergenza (112 NUE)	Percentuale di chiamate al numero unico europeo 112 instradate correttamente.	%	100%

Servizi di emergenza: HyperBit garantisce l'instradamento corretto delle chiamate al numero unico europeo 112 NUE (D.M. 27/04/2010 e successive integrazioni). Le numerazioni del cliente sono registrate nella banca dati dei numeri di emergenza con localizzazione fisica della linea.

4 Rimedi e indennizzi al cliente

In caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità, il cliente ha diritto agli indennizzi previsti dalla normativa AGCOM e dalle condizioni generali di contratto.

4.1 Procedura di segnalazione

1. Segnalazione del disservizio al NOC tramite portale <https://hyperbit.it>, e-mail noc@hyperbit.it o telefono +39 0461 1819049.
2. Apertura ticket con identificativo univoco e timestamp.
3. Diagnosi e ripristino entro i termini indicati negli indicatori I-4 / V-3.
4. Comunicazione di chiusura al cliente con causale del disservizio.
5. In caso di reclamo formale, risposta entro 45 giorni via PEC cert@pec.hyperbit.it.

4.2 Indennizzi automatici

Disservizio	Indennizzo
Ritardo attivazione (oltre 30 gg per Internet, 20 gg per VoIP)	€ 5,00 per ogni giorno di ritardo, fino a max € 300,00 per evento.
Disservizio totale (mancanza di servizio > 24 h consecutive)	€ 7,50 per ogni giorno di disservizio, fino a max € 300,00 per evento.
Disservizio parziale (degrado della velocità sotto la banda minima)	€ 3,00 per ogni giorno di degrado documentato, fino a max € 150,00 per evento.
Errori di fatturazione	Storno totale dell'importo contestato in fattura + € 10,00 forfettari per disagio amministrativo.
Mancata portabilità del numero entro i termini AGCOM	€ 2,50 per ogni giorno di ritardo (Delibera AGCOM 4/15/CIR).

Gli indennizzi sono erogati sotto forma di nota di credito o sconto sulla fattura successiva, salvo richiesta esplicita del cliente di rimborso in denaro. Per controversie non risolte è possibile attivare la conciliazione obbligatoria presso il Co.Re.Com. territorialmente competente o la procedura ConciliaWeb dell'AGCOM (conciliaweb.agcom.it).

5 Pubblicazione, validità e aggiornamenti

Il presente documento è pubblicato sul sito istituzionale di HyperBit (<https://hyperbit.it>) nella sezione dedicata a Qualità e Trasparenza, in formato accessibile e ricercabile, ai sensi dell'art. 4 della Delibera AGCOM 131/06/CSP.

I Risultati di Qualità relativi a ciascun trimestre sono pubblicati entro 45 giorni dalla fine del trimestre stesso, nei seguenti documenti:

- risultati-qualita-q1-#doc.year.typ — entro il 15 maggio 2026
- risultati-qualita-q2-#doc.year.typ — entro il 15 agosto 2026
- risultati-qualita-q3-#doc.year.typ — entro il 15 novembre 2026
- risultati-qualita-q4-#doc.year.typ — entro il 15 febbraio dell'anno successivo

5.1 Revisione degli obiettivi

Gli obiettivi sono revisionati con cadenza annuale. Eventuali revisioni infra-annuali sono pubblicate con preavviso di 30 giorni e comunicate ai clienti tramite e-mail e avviso sul sito.

Contatti per la qualità del servizio

NOC 24/7: noc@hyperbit.it · +39 0461 1819049

Qualità del servizio: qos@hyperbit.it

PEC: cert@pec.hyperbit.it

Sito: <https://hyperbit.it>

Documento redatto in conformità alle Delibere AGCOM 131/06/CSP, 179/03/CSP, 244/08/CSP, 79/09/CSP, 154/12/CONS, 400/10/CONS, al D.Lgs. 259/2003 (Codice delle Comunicazioni Elettroniche) e al Regolamento UE 2015/2120 (net neutrality). Pubblicazione obbligatoria. Rev. 1.0 — 2026.

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