

# SPECIFICHE TECNICHE FORNITURA SERVIZI

## ALENA WIRELESS

Il servizio ALENA WIRELESS è basato su tecnologia HiperLAN, con una connessione permanente indipendente dal servizio telefonico. È possibile collegare un singolo PC o una rete locale LAN (attraverso opportuni apparati di cui il Cliente si può dotare); a ogni linea attivata verrà assegnato un indirizzo IP pubblico o privato dinamico. Il servizio standard prevede l'assegnazione di un indirizzo IP pubblico dinamico. Il collegamento Internet è di tipo always-on e non interferisce con il Servizio Fonia. Il traffico Internet è illimitato. Il cambio di profilo prevede un costo di 5,00€ iva esclusa per ogni cambio. In caso di passaggio da un profilo che non prevede il servizio VoIP ad uno che lo prevede, il Cliente dovrà pagare a Alena Net un contributo di attivazione di 60,00€ iva esclusa.

I Servizi sono erogati sulla Rete HiperLAN di Alena Net e sono quindi disponibili nelle aree in cui la Rete stessa è già stata attivata; per verificarne la disponibilità si può accedere all'apposita pagina del sito Internet [www.alenanet.it](http://www.alenanet.it). L'accesso alla rete HiperLAN prevede l'installazione presso il Cliente di un apparato dotato di antenna radio (CPE). Tale antenna, installata in un luogo di cui il Cliente abbia disponibilità, deve essere in visibilità ottica con la "base station" di Alena Net e può essere tipicamente collocata sull'antenna tv esistente o presso altro luogo idoneo alla funzionalità del Servizio. All'interno della sede di attivazione dei Servizi viene consegnato un cavo di rete con connettore RJ45, idoneo per la connessione ad un PC, che si intende già dotato di scheda Ethernet a cura del Cliente. Il canone del Servizio include la fornitura in comodato d'uso della CPE. La CPE deve essere obbligatoriamente installata da un tecnico certificato Alena Net. Il contributo di attivazione richiesto non comprende le attività di installazione. Qualora, durante l'attività di installazione, Alena Net verificasse la presenza di situazioni che impediscano l'attivazione del servizio (ad esempio la mancanza di visibilità ottica) il contratto sottoscritto non avrà efficacia e nessun corrispettivo, relativo all'attività svolta dal tecnico certificato Alena Net, sarà addebitato al Cliente. Eventuali installazioni a domicilio di router wi-fi, configurazioni del PC ed interventi sulla rete telefonica/dati del Cliente sono a carico del Cliente stesso. Per la fruizione dei Servizi di Fonia il Cliente dovrà obbligatoriamente essere dotato di un ATA fornito da Alena Net. Il dispositivo Voice Gateway garantisce un'alta qualità del servizio Fonia basato sulla tecnologia VOIP (Voice Over Internet Protocol) e deve essere installato da un tecnico certificato Alena Net. Per ciascuna linea telefonica deve essere specificato se si richiede l'attribuzione di un nuovo numero appartenente alla numerazione geografica di Alena Net o il trasferimento di un numero già utilizzato su linea di altro operatore. In quest'ultimo caso, il Cliente deve specificare esattamente i numeri di cui richiede il trasferimento e la tipologia di linea come indicata nella descrizione del servizio sulla fattura di altro operatore. Per l'attivazione del servizio di portabilità è necessario che il titolare del contratto di Alena Net sia anche l'istituzionario della/e linea/e di altro operatore. Non è possibile soddisfare le richieste di Servizio nel caso di: - dati anagrafici errati; - numeri per i quali è in essere una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero (per quest'ultimo nel caso di utenza geografica); - numeri per i quali pervengano contestualmente richieste di portabilità da parte di operatori diversi; - numeri per i quali è in essere una richiesta di portabilità inoltrata in data antecedente. In relazione alle attività di installazione della CPE e/o installazione del dispositivo Voice Gateway, e/o di eventuale installazione del router richiesta a Alena Net, il Cliente viene contattato telefonicamente dal Servizio Clienti o direttamente dall'installatore al fine di fissare un appuntamento. Qualora il Cliente non sia reperibile dai tecnici di Alena Net nel giorno e nell'ora convenuti, senza che sia stata preventivamente avvisata Alena Net con almeno un giorno lavorativo di anticipo, il Cliente sarà tenuto al pagamento a Alena Net del diritto di chiamata indicato di seguito. Alena Net riparerà gratuitamente i malfunzionamenti del Servizio non imputabili al Cliente nelle modalità previste nella Carta dei Servizi. Per i malfunzionamenti imputabili a negligenza, omissione, dolo o colpa del Cliente che richiedano l'uscita di un tecnico specializzato, Alena Net addebiterà al Cliente il corrispettivo calcolato secondo gli importi seguenti (iva esclusa): - diritto di chiamata 50€, tariffa oraria 40€. In caso di danni agli apparati per causa del cliente e in caso di mancata restituzione degli apparati entro 30gg dalla cessazione del contratto per qualsiasi motivo intervenuta, Alena Net addebiterà al cliente l'importo massimo di 150,00€ a titolo di contributo alla copertura del costo degli apparati; in alternativa si riserva la facoltà di rimuovere gli apparati a propria cura e a spese del cliente, addebitando il costo di rimozione pari a 75,00€. In caso il cliente receda dal contratto prima di 12 mesi saranno addebitati i costi di cessazione pari a 50,00€. Per ogni fattura sarà addebitato un contributo alle spese di incasso nella misura massima di 1,20€. In caso il cliente non abbia fornito un valido indirizzo mail verrà addebitato un contributo alle spese di spedizione nella misura massima di 0,50€/mese. In caso di insoluto o di parziale o mancato pagamento alla data di scadenza verranno addebitati gli interessi di mora calcolati nella misura legale maggiorata di 5 punti percentuali, e i costi di insoluto nella misura massima di 5,00€. In caso riattivazione di un contratto a seguito di sospensione per qualsiasi motivo, verrà addebitato l'importo di 25,00€. Il Cliente potrà richiedere la modifica/aggiunta di determinate caratteristiche o configurazioni dei parametri associati al Servizio. Tale richiesta dovrà pervenire in forma scritta al Servizio Clienti. La fatturazione dei contributi di attivazione e del canone mensile avverrà a partire dalla data di attivazione del Servizio. Il pagamento dei corrispettivi ricorrenti per l'utilizzo del Servizio avverrà su base bimestrale anticipata (alle scadenze 1 gen, 1 mar, 1 mag, 1 lug, 1 set, 1 nov), la fattura sarà inviata via mail almeno 15 giorni prima della scadenza. Il dettaglio del traffico telefonico sarà sempre disponibile nell'area riservata nel sito [www.alenanet.it](http://www.alenanet.it).

## ALENA VOIP

Il Cliente può richiedere normalmente fino a due linee telefoniche. Tali linee possono mantenere i numeri già attivi o abbinarsi a nuovi numeri geografici della numerazione di Alena Net. Il servizio telefonico è reso attraverso la centrale di un primario operatore telefonico. Il Cliente potrà telefonare fino a esaurimento del credito. Il cliente può utilizzare inoltre i seguenti servizi: - trasferimento di chiamata incondizionato, in caso di occupato o di mancata risposta; - avviso di chiamata; - conferenza a tre; - voice mail; - blocco/sblocco tipologie di chiamate. Le condizioni economiche dei Servizi Fonia opzionali sono riportati nel listino VOIP e si riferiscono a: - linea telefonica VoIP aggiuntiva – portabilità della numerazione di una linea telefonica già in uso presso il Cliente; FaxToMail.

I Servizi sono erogati su rete di Alena Net o di altro operatore. La continuità e la qualità del servizio ALENA VOIP dipendono dalla continuità e qualità della rete sulla quale viene utilizzato. Eventuali installazioni a domicilio di router wi-fi, configurazioni del PC ed interventi sulla rete telefonica/dati del Cliente sono a carico del Cliente stesso. Per la fruizione dei Servizi di Fonia il Cliente dovrà obbligatoriamente essere dotato di un dispositivo fornito da Alena Net. Per ciascuna linea telefonica deve essere specificato se si richiede l'attribuzione di un nuovo numero appartenente alla numerazione geografica di Alena Net o il trasferimento di un numero già utilizzato su linea di altro operatore. In quest'ultimo caso, il Cliente deve specificare esattamente i numeri di cui richiede il trasferimento e la tipologia di linea come indicata nella descrizione del servizio sulla fattura di altro operatore. Per l'attivazione del servizio di portabilità è necessario che il titolare del contratto di Alena Net sia anche l'istituzionario della/e linea/e di altro operatore. Non è possibile soddisfare le richieste di Servizio nel caso di: - dati anagrafici errati; - numeri per i quali è in essere una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero (per quest'ultimo nel caso di utenza geografica); - numeri per i quali pervengano contestualmente richieste di portabilità da parte di operatori diversi; - numeri per i quali è in essere una richiesta di portabilità inoltrata in data antecedente. Alena Net riparerà gratuitamente i malfunzionamenti del Servizio non imputabili al Cliente nelle modalità previste nella Carta dei Servizi. Per i malfunzionamenti imputabili a negligenza, omissione, dolo o colpa del Cliente che richiedano l'uscita di un tecnico specializzato, Alena Net addebiterà al Cliente il corrispettivo calcolato secondo gli importi seguenti (iva esclusa): - diritto di chiamata 50€, tariffa oraria 40€. In caso di mancata restituzione degli apparati entro 15gg dalla cessazione del contratto per qualsiasi motivo intervenuta, Alena Net addebiterà al cliente l'importo massimo di 150,00€ a titolo di contributo alla copertura del costo degli apparati; in alternativa si riserva la facoltà di rimuovere gli apparati a propria cura e a spese del cliente, addebitando il costo di

[www.alenanet.it](http://www.alenanet.it) – [info@alenanet.it](mailto:info@alenanet.it) – PEC [alenanet@legalmail.it](mailto:alenanet@legalmail.it) – TEL +39 02 3792 4192 – FAX +39 02 3792 4193

rimozione pari a 75,00€. In caso il cliente receda dal contratto prima di 12 mesi saranno addebitati i costi di disattivazione pari a 50,00€. Per ogni fattura sarà addebitato un contributo alle spese di incasso nella misura massima di 1,20€. In caso il cliente non abbia fornito un valido indirizzo mail verrà addebitato un contributo alle spese di spedizione nella misura massima di 0,50€/mese. In caso di insoluto o di parziale o mancato pagamento alla data di scadenza verranno addebitati gli interessi di mora calcolati nella misura legale maggiorata di 5 punti percentuali, e i costi di insoluto nella misura di 5,00€. In caso riattivazione di un contratto a seguito di sospensione per qualsiasi motivo, verrà addebitato l'importo di 25,00€. Il Cliente potrà richiedere, a pagamento, la modifica/aggiunta di determinate caratteristiche o configurazioni dei parametri associati al Servizio. Tale richiesta dovrà pervenire in forma scritta al Servizio Clienti.

La fatturazione dei contributi di attivazione e del canone mensile avverrà a partire dalla data di attivazione del Servizio. La fatturazione dei canoni ricorrenti per l'utilizzo del Servizio avverrà su base bimestrale anticipata, mentre gli eventuali importi per i servizi a consumo (traffico telefonico) saranno fatturati a consuntivo su base bimestrale o in alternativa, a discrezione di Alena Net, al raggiungimento di soglie significative di consumo. Il dettaglio del traffico telefonico sarà sempre disponibile nell'area riservata nel sito [www.alenanet.it](http://www.alenanet.it).

LISTINO VOIP: chiamate verso numero di rete fissa nazionali: 0,0149 euro/min, chiamate verso cellulari: 0,0889 euro/min (tariffazione al secondo senza scatto alla risposta). Per chiamate verso estero e numerazioni speciali vedi listino relativo.