Valcanale Energia Srl
Via Officine 10 – 33018 TARVISIO (UD)

www.valcanale.net - info@valcanale.net
CF e PIVA 02756330300
REA UD 285705

ALLEGATO OPZIONE VOCE (valcanale.net Voce)

1. **Premessa**
   1.1. Il presente allegato forma parte integrante del contratto avente ad oggetto il servizio valcanale.net e disciplina, in particolare, le condizioni relative all'opzione voce (valcanale.net Voce) ovvero il servizio di telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol) descritto sul sito www.valcanale.net.
   1.2. Per quanto non espressamente ivi previsto, si rinvia al contratto valcanale.net.
2. **Oggetto**
   2.1. L'opzione valcanale.net Voce è destinata esclusivamente a Clienti che abbiano attivato un Servizio di accesso ad internet valcanale.net e consente agli stessi di effettuare e ricevere telefonate su rete fissa e su rete mobile sia nazionale che internazionale
   2.2. L'opzione valcanale.net Voce consente di ottenere una nuova numerazione o di migrare il proprio numero telefonico da un altro operatore telefonico.
3. **Modalità di adesione attivazione**
   3.1. valcanale.net offre e fornisce l'opzione voce, ai Clienti con un Servizio valcanale.net, mediante una tra le seguenti modalità:
      - l'opzione voce è già inclusa gratuitamente nel servizio valcanale.net prescelto e pertanto compreso nel canone del servizio valcanale.net; in questo caso l'ordine relativo all'opzione voce può essere inserito contestualmente all'acquisto del Servizio valcanale.net oppure successivamente al medesimo;
      - il Cliente può scegliere di acquistare l'opzione voce, contestualmente o successivamente, attraverso il sito □ www.valcanale.net, nel caso in cui nel servizio valcanale.net prescelto l'opzione medesima non sia inclusa gratuitamente. Ogni ulteriore dettaglio in merito ai prezzi e alle tariffe è consultabile sul sito □ www.valcanale.net, nelle schede di trasparenza tariffaria.

   3.2. L'attivazione dell'opzione voce avverrà, in entrambi i casi sopra menzionati, solo a partire dall'attivazione effettiva del servizio di connettività valcanale.net e, dopo questa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione da parte del Cliente di eventuali documenti richiesti, salvo impedimenti tecnici non imputabili ad valcanale.net.
4. **Utilizzo del servizio**
   4.1. Per il funzionamento dell'opzione voce, valcanale.net fornirà in comodato d'uso al Cliente un apposito apparato hardware dotato di porta analogica RJ-11 per il collegamento di un apparato telefonico (telefono fisso o cordless).
   4.2. valcanale.net indicherà al Cliente, all'atto dell'attivazione dell'opzione voce le informazioni necessarie per l'utilizzo.
5. **Migrazione e Portabilità della numerazione**
   5.1. Ai sensi delle Delibere AGCOM 274/07/CONS, 41/09/CIR, 23/09/CONS, 35/10/ CONS, 52/09/CONS e 307/23/CONS il cliente che intende migrare a valcanale.net, cambiando operatore, può mantenere il proprio numero telefonico, chiedendo direttamente a valcanale. net, l'attivazione del servizio di Service Provider Portability ("SPP").
   5.2. Il servizio di SPP, compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica, è prestato da valcanale.net (operatore recipient) gratuitamente e presuppone inoltre la collaborazione dell'operatore di provenienza (operatore donating) e/o di altri operatori terzi di telefonia assegnatari della numerazione telefonica originaria o della risorsa fisica (operatore donor).
   5.3. Il Cliente dovrà richiedere a valcanale.net l'attivazione del servizio di SPP contestualmente all'ordine di acquisto dell'opzione voce, comunicandogli il suo codice di migrazione. Non è necessario pertanto che il cliente comunichi il recesso al vecchio operatore (donating), sarà valcanale.net a trasmettere al vecchio operatore quanto necessario per l'interruzione del precedente rapporto contrattuale.
   5.4. La richiesta di Migrazione e/o Portabilità può non sollevare il Cliente da obblighi verso il donating per i servizi cessati in conseguenza della richiesta.
   5.5. Migrazione e/o Portabilità sono procedure che coinvolgono più operatori: il donating, il recipient nonché l'operatore titolare della rete di accesso locale e/o titolare dei diritti d'uso della numerazione oggetto di trasferimento (di seguito: donor). La relativa richiesta è evasa dagli operatori coinvolti seguendo una procedura dagli stessi concordata e regolata dalla Legge. Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta del Cliente. valcanale.net non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.
   5.6. valcanale.net non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti alla mancata conoscenza da parte di valcanale.net della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di Legge o del Contratto imputabili al recipient o al Cliente.
   5.7. Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie per dare esecuzione alla volontà del Cliente dipendono anche da vincoli di Legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti; per il ripristino della situazione precedente, può essere necessario un nuovo contratto con gli annessi oneri; l'Operatore che abbia agito secondo Legge e non sia responsabile di un cambiamento di operatore effettuato contro la volontà dell'utente non è responsabile di eventuali disagi del Cliente, inclusi gli eventuali oneri economici per il ripristino della situazione precedente.
   5.8. In caso di cessazione o Migrazione del Servizio, senza richiesta del Cliente di Portabilità, trascorsi i termini di Legge, la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso valcanale.net per la sua perdita.
6. **Durata e recesso**
   6.1. L'opzione voce, trattandosi di accessorio del servizio si accesso ad internet valcanale.net, avrà la medesima durata di quest'ultimo e si intende a tempo indeterminato, con decorrenza prevista a partire dalla data di attivazione del medesimo.
   6.2. Resta inteso che il recesso, la risoluzione o la cessazione per qualsiasi causa del contratto relativo al Servizio internet valcanale.net, comporterà altresì la risoluzione dell'opzione voce, secondo le modalità descritte all'articolo 10 del contratto medesimo.
   6.3. valcanale.net ha altresì la facoltà di recedere in qualsiasi momento dalla sola opzione voce, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, mediante l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r o all'ultimo indirizzo indicato dal Cliente ai sensi dell'art. 12.3 del contratto.
   6.4. Nel momento in cui intervenga il recesso da parte di valcanale.net, il Cliente sarà tenuto al pagamento del corrispettivo eventualmente dovuto per il periodo di fruizione dell'opzione voce non ancora saldato. Qualora il Cliente vanti un credito, eccedente rispetto all'effettivo periodo di fruizione dell'opzione voce, terminato a seguito del recesso, valcanale.net provvederà al rimborso degli importi relativi al periodo di mancato godimento dell'opzione voce mediante bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente bancario o postale entro 30 (trenta) giorni dalla data di definitiva cessazione della stessa.
   6.5. In base all'articolo 1, comma 3, della Legge n. 40 del 2 aprile 2007, il Cliente ha facoltà di recedere dall'opzione voce, in qualsiasi

Valcanale Energia Srl
Via Officine 10 – 33018 TARVISIO (UD)

www.valcanale.net - info@valcanale.net
CF e PIVA 02756330300
REA UD 285705

momento tramite l'invio di comunicazione scritta da inoltrare a mezzo raccomandata a/r al seguente destinatario ed indirizzo - Valcanale Energia S.r.l. – Via Officine 10 - 33018 TARVISIO (UD) - o a mezzo di PEC (Posta Elettronica Certificata) a valcanaleenergia@legalpec.me. Il recesso avrà efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della raccomandata a/r o della PEC da parte di valcanale.net.

6.6. Nell'ipotesi di cui all'art. 6.5 del presente Allegato, valcanale.net avrà diritto di ottenere dallo stesso il pagamento di un importo fisso pari ad euro 24,40 (ventiquattro/40) IVA inclusa per il ristoro dei costi sostenuti. In tal caso, resta inteso che la disattivazione dell'opzione da parte di valcanale.net avverrà entro 30 (trenta) giorni, fatti salvi eventuali giustificati ritardi per motivi tecnici.

6.7. valcanale.net si riserva la facoltà di risolvere l'opzione voce, secondo le modalità previste nell'art. 10.1 del contratto valcanale.net, in tutte le seguenti ipotesi:

a) il Cliente utilizzi impropriamente l'opzione voce al fine di effettuare chiamate vocali ad utenze telefoniche riconducibili a persone giuridiche e/o fisiche che, direttamente o indirettamente, riconoscano al Cliente stesso compensi in denaro e/o vantaggi patrimoniali di qualsiasi natura;
b) il Cliente utilizzi impropriamente il Servizio al fine di esercitare continuativamente e professionalmente attività outbound di teleselling e/o telemarketing.

In tutte le suddette ipotesi di utilizzo improprio dell'opzione voce da parte del Cliente, senza incorrere in alcuna responsabilità, valcanale.net si riserva la facoltà di sospendere e/o di interrompere l'opzione qualora, entro 3 (tre) giorni dalla ricezione di espressa diffida a mezzo raccomandata a/r, il Cliente non interrompa immediatamente ogni condotta lesiva contestata. Resta in ogni caso impregiudicata la facoltà di valcanale.net di agire nelle sedi giurisdizionali opportune a tutela dei propri diritti.

7. **Condizioni e limitazioni per l'utilizzo del servizio**

7.1. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non è paragonabile, quanto a tecnologia, ai servizi di telefonia tradizionali (PSTN), pertanto, in considerazione delle predette caratteristiche tecniche, valcanale.net non presta garanzie in ordine alla qualità delle chiamate nonché in ordine alla possibilità di comunicare con terzi in qualsiasi momento. In tal senso nessun danno potrà essere imputabile ad valcanale.net.

7.2. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che solo il corretto funzionamento del Servizio valcanale.net e la sussistenza delle condizioni tecniche minime di utilizzo previste per il detto servizio consentono una regolare fruizione dell'opzione voce.

7.3. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'opzione voce non garantisce la possibilità di effettuare chiamate a numeri di emergenza ed a servizi o numerazioni cosiddetti "premium" o non geografici e del fatto che sia essenziale mantenere la coerenza fra il comune di installazione geografica di valcanale.net e il prefisso del distretto telefonico richiesto con l'opzione voce stessa. Nessuna responsabilità, richiesta, danno o perdita potrà pertanto essere contestata dal Cliente e/o da terzi a valcanale.net come conseguenza dell'utilizzo dell'opzione voce per contattare i predetti servizi o numerazioni "premium" o non geografici o per chiamate a numeri di emergenza.

7.4. Il Cliente prende atto e dichiara di essere a conoscenza che la raggiungibilità di alcuni prefissi internazionali/speciali potrebbe essere temporaneamente o definitivamente inibita per motivi anti-frode o tecnici, anche dipendenti dai fornitori delle direttrici di traffico telefonico e non direttamente da valcanale.net. Per conoscere i dettagli in ordine ai prefissi contattabili è possibile consultare il sito www.valcanale.net

7.5. valcanale.net non sarà responsabile per alcun danno diretto o indiretto, perdita di dati, di opportunità, di somme, ricavi o di utili, come conseguenza dell'uso dell'opzione voce o dell'incapacità di usarla, di un accesso non autorizzato al Servizio o di un malfunzionamento o interruzione o impossibilità di ricezione e trasmissione di dati. Nessuna richiesta di rimborso o di risarcimento per danni diretti od indiretti, o per qualunque altro titolo, derivanti dall'utilizzo dell'opzione voce potrà pertanto essere rivolta od effettuata dal Cliente e/o da terzi ad valcanale.net.

7.6. In caso di guasti e/o malfunzionamenti agli apparati funzionali all'erogazione dell'opzione voce di valcanale.net, dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, valcanale.net avrà facoltà di sospendere l'opzione voce in ogni momento, anche in assenza di dovuto preavviso. In tali casi, non sono imputabili a valcanale.net perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente.

7.7. Il Cliente potrà comunicare a valcanale.net le eventuali violazioni delle disposizioni vigenti riscontrate nell'erogazione del servizio.

7.8. valcanale.net non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dell'opzione voce causati da:

a) utilizzo della stessa in difformità delle istruzioni ricevute;
b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente;
c) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da valcanale.net;
d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione, se dovuta a forza maggiore o al fatto di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da valcanale.net e dipendenti da fatti naturali o dei terzi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, slavine, altre catastrofi naturali, scioperi;
e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative e regolamentari vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza ed infortunistica.

7.9. valcanale.net non sarà responsabile verso il Cliente o soggetti ad esso direttamente od indirettamente collegati per danni, perdite, esborsi ed oneri da questi eventualmente sopportati o sostenuti in caso di sospensione o interruzione del servizio dovute a cause di forza maggiore. In nessun caso valcanale.net sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali od altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.

7.10. l'opzione voce se compresa nell'offerta, è erogata da valcanale.net su un collegamento d'accesso, trasmettendo la comunicazione voce sulla connettività Internet del Servizio di Accesso. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio VoIP e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio VoIP non può funzionare. Il Cliente che per fruire del Servizio VoIP usa apparati e sistemi non oggetto del Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i Servizi e sistemi di valcanale.net e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a valcanale.net e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio VoIP e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio VoIP non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza. La linea telefonica del Servizio VoIP è incompatibile con servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, sistemi di POS, teleallarme e filodiffusione. La qualità del Servizio VoIP dipende strettamente

Valcanale Energia Srl
Via Officine 10 – 33018 TARVISIO (UD)

www.valcanale.net - info@valcanale.net
CF e PIVA 02756330300
REA UD 285705

dalla disponibilità di banda al momento del collegamento sulla quale possono incidere negativamente i fattori nelle Condizioni Generali di Contratto per il servizio di accesso ad Internet.

7.11. Il Servizio VoIP è fornito avvalendosi di operatore/i terzo/i titolari dei diritti d'uso delle numerazioni e delle apparecchiature di dispacciamento dei segnali. Trattandosi di un servizio erogato avvalendosi di operatori terzi valcanale.net non risponde di eventuali impedimenti all'attivazione del Servizio scelto, disagi, inconvenienti, danni ritardi o malfunzionamenti relativi alle attività di attivazione e abilitazione della linea telefonica, a meno di fatti ad essa imputabili a titolo di dolo o colpa grave.

8. **Assistenza commerciale, tecnica e segnalazione guasti**

8.1. In caso di guasto o disservizio nell'erogazione dell'opzione voce, per il ripristino della stessa non è previsto alcun vincolo temporale.

9. **Corrispettivi, fatturazione e pagamenti**

9.1. Per l'opzione voce, il Cliente corrisponderà a valcanale.net, qualora non inclusa nel pacchetto connettività e quindi a pagamento, il canone mensile e un eventuale importo una tantum a titolo di costo di attivazione, il tutto come indicato nelle schede dei servizi presenti sul sito di valcanale.net e reperibili all'indirizzo www.valcanale.net. Nel caso in cui il cliente esegua traffico telefonico in eccedenza rispetto al minutaggio eventualmente incluso nell'offerta, i minuti di telefonate in eccesso rispetto a tale soglia saranno fatturati come da listino prezzi disponibile sul sito www.valcanale.net. In riferimento ai costi dell'opzione voce, valcanale.net emetterà fattura in formato elettronico.