



Telefonia Digitale ACN - Domande e risposte

Informazioni a carattere generale

- 1. Di che cosa ho bisogno per usufruire della Telefonia Digitale ACN?**

Per usufruire del servizio, dovrai avere una connessione Internet a banda larga con una velocità minima in upload di 200 Kbps e un indirizzo di fatturazione e spedizione in uno dei paesi europei dove è erogato il servizio di Telefonia Digitale ACN. ACN consiglia vivamente di utilizzare il videotelefono ACN con un router ed un cavo Ethernet.

Per usufruire di tale servizio innovativo, dovrai disporre di:

 - una carta di credito per l'ordine iniziale
 - una connessione ad Internet ad alta velocità, come un collegamento in ADSL o via cavo, con una velocità minima di carico dati di 200 Kbps (256 Kbps è la velocità consigliata)
- 2. Come faccio a verificare la velocità di carico dati della mia connessione ad Internet?**

Puoi verificare la velocità di carico dati della tua connessione ad Internet cliccando su <http://eu-speed.acndigital.net/network-check.html>. Ti sarà sufficiente inserire il tuo numero di rete fissa nell'apposito riquadro (identificato dalla dicitura 'Input your VoIP telephone number') e cliccare su 'TEST' per verificare la velocità effettiva di carico dei dati in banda larga.

Alternativamente, puoi controllare la velocità di carico dati riportata sul contratto stipulato con il tuo provider di servizi Internet. NB: la velocità specificata dal contratto corrisponde alla capacità massima teorica di carico e non alla velocità effettiva.
- 3. Sono titolare di un servizio Internet ad alta velocità con utilizzo limitato. Quanta della mia disponibilità mensile di scarico dati utilizza il videotelefono ACN?**

Se si utilizza il videotelefono ACN secondo la velocità di carico dati consigliata, vale a dire 256 Kbps per 7 ore di traffico videotelefonico al mese, si utilizzerà 1 GB della disponibilità di scarico dati. L'utilizzo del videotelefono ACN per circa 34 ore di chiamate verso linee di rete fissa o mobile in un mese, equivale altresì ad un consumo di 1 GB. Si prega di notare che quanto sopra riportato si basa sul proprio utilizzo e non comprende videochiamate o chiamate telefoniche in arrivo, le quali sarebbero anche da prendere in considerazione ai fini del calcolo.

Poiché la maggior parte dei servizi Internet ad alta velocità con utilizzo limitato prevede dei consumi tra 5 GB e 50 GB al mese, molti utenti, che utilizzano il videotelefono ACN normalmente, riescono a rispettare i propri limiti mensili di scarico dati.
- 4. Posso servirmi della Telefonia Digitale ACN per utilizzare apparecchi fax e attivare sistemi d'allarme?**

La Telefonia Digitale ACN offre servizi di comunicazione in formato audio e video. Il servizio fax attualmente non è erogabile. Servizi di altra tipologia, come i sistemi d'allarme, non sono erogabili.
- 5. L'utilizzo della Telefonia Digitale ACN comporta una diminuzione delle prestazioni del mio collegamento ad Internet quando uso il computer?**

Potrai effettuare e ricevere chiamate vocali e contemporaneamente utilizzare il computer per collegarti ad Internet, senza conseguenze sulla velocità di carico e scarico dei dati. Noterai, tuttavia, una diminuzione della velocità durante le videochiamate. ACN utilizza sofisticate tecniche di compressione dei file audio per ridurre al minimo lo scambio di dati generato dalle chiamate e sfruttare quanto più possibile la larghezza di banda a disposizione del rimanente traffico su Internet.

6. **Se possiedo già un videotelefono di marca diversa, posso utilizzarlo per la Telefonia Digitale ACN?**
No.

Effettuazione dell'ordine del servizio di Telefonia Digitale ACN

7. **Come posso effettuare l'ordine?**
Effettuare l'ordine del servizio è un'operazione semplice, che puoi portare a termine in tutta comodità su www.myacn.eu, il portale dedicato messo a punto da ACN. Ti basterà cliccare sul link con la dicitura 'Ordina adesso' nella sezione Servizio di Telefonia Digitale, che trovi sulla pagina iniziale.

NB: all'inizio della procedura di effettuazione dell'ordine, dovrai indicare il Codice ID del tuo Incaricato di Vendita ACN.

8. **È sicuro effettuare un ordine on-line?**
Sì, la sicurezza del nostro portale web è confermata dal certificato SSL, garanzia del livello più alto di tutela dei tuoi dati personali e di pagamento.

9. **Posso ordinare il servizio di Telefonia Digitale ACN senza il videotelefono, oppure ordinare esclusivamente il videotelefono?**

In generale, il servizio ed il videotelefono devono essere ordinati contemporaneamente. Vi sono 2 possibili eccezioni:

- per i clienti che possiedono già un videotelefono ACN in assenza del servizio, è possibile ordinare un nuovo servizio per l'apparecchio esistente mediante selezione dell'opzione "Riattiva videotelefono ACN esistente", durante la procedura di ordinazione.
- per i clienti che possiedono già un vecchio videotelefono ACN in presenza del servizio, è possibile 'aggiornare' l'abbonamento ad un videotelefono ACN IRIS 5000, mediante selezione dell'opzione "Aggiorna", durante la procedura di ordinazione.

10. **Posso ordinare due videotelefonii in abbinamento al servizio di Telefonia Digitale ACN?**

No, il servizio di Telefonia Digitale ACN è predisposto per funzionare con un solo videotelefono. Se si desiderano due videotelefonii, bisognerà ordinare l'erogazione di 2 servizi. NB: non è possibile usufruire di due servizi con lo stesso numero di telefono; ad ogni servizio è abbinato un numero di telefono dedicato.

11. **Posso scegliere il mio nuovo numero di telefono?**

No, ad ogni ordine del servizio viene assegnato un numero specifico.

12. **Perché durante la procedura d'ordinazione mi viene chiesto di fornire il mio numero attuale di telefonia fissa?**

Il numero di rete fissa che stai utilizzando indica l'erogabilità della Telefonia Digitale ACN nella tua zona di residenza, e consente ad ACN di assegnarti un numero di telefono corrispondente a tale zona. In caso di necessità, si tratta di un dato importante ai fini della localizzazione da parte dei servizi di emergenza delle eventuali chiamate in uscita.

13. **Posso mantenere il mio attuale numero di telefono?**

Sì. Benché non sia possibile richiedere la 'portabilità' del tuo attuale numero di rete fissa al servizio di Telefonia Digitale ACN, il numero di telefono deve essere mantenuto attivo. In caso contrario, verrebbe disattivata l'intera linea telefonica, e quindi anche la connessione ADSL. Inoltre, mantenere il tuo attuale numero di rete fissa consente a te di tenere attivo il tuo attuale servizio di telefonia e ad altri utenti di continuare a chiamarti come di consueto.

- 14. Quanto tempo è necessario per l'elaborazione del mio ordine?**
Una volta portata a termine con esito positivo la procedura di registrazione on-line, il videotelefono ACN sarà recapitato entro un periodo compreso tra i quattro ed i sei giorni lavorativi.
- 15. Come faccio a sapere se il servizio di Telefonia Digitale ACN è stato attivato?**
Ti verrà inviata un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica che hai fornito al momento dell'effettuazione dell'ordine.

Installazione e impostazioni

- 16. Come si installa il videotelefono?**
Per le istruzioni relative all'installazione, consulta la **Guida rapida** che trovi nella sezione Assistenza Clienti de www.myacn.eu. Troverai una copia di tale Guida anche nella confezione contenente il videotelefono.
- 17. Devo avere un router?**
Sebbene noi lo consigliamo, il router non è strettamente necessario: il videotelefono ACN può essere collegato tra il modem ed il computer. Per le istruzioni relative all'installazione, consulta la **Guida rapida** che trovi nella sezione Assistenza Clienti de www.myacn.eu. Troverai una copia di tale Guida anche nella confezione contenente il videotelefono.
- 18. Posso collegare più di un videotelefono allo stesso numero di telefono?**
Diversamente dai normali telefoni, non è possibile collegare più di un videotelefono con lo stesso numero telefonico. È possibile, tuttavia, avere più di un videotelefono allo stesso indirizzo, con diversi numeri facenti capo ad un'unica utenza.
- 19. Posso utilizzare una Data Card pre-pagata per l'accesso ad Internet o una connessione Wi-Fi per collegare il videotelefono?**
ACN sconsiglia nel modo più assoluto di affidarsi ad una Data Card o una connessione Wi-Fi per utilizzare il videotelefono. L'apparecchio potrebbe subire dei danni, ed inoltre la larghezza di banda consentita da una Data Card o connessione Wi-Fi non fornisce sempre un segnale continuo, con notevoli conseguenze sulla qualità e sul funzionamento del servizio. Infine, ACN non è in grado di fornire assistenza tecnica relativamente all'utilizzo di tali apparecchiature in abbinamento al videotelefono.
- 20. Come si cambiano le impostazioni della lingua sul display del videotelefono?**
Al fine di cambiare la lingua pre-impostata per il display, è sufficiente seguire le seguenti istruzioni:
1. premere l'icona del Menu del videotelefono ACN e selezionare 'Settings' (Impostazioni)
 2. selezionare 'System Settings' (Impostazioni di sistema)
 3. selezionare 'Display' e scendere fino a 'Language' (Lingua)
 4. selezionare la lingua desiderata
 5. premere nuovamente il tasto del Menu e confermare la nuova lingua selezionando 'Yes'/'Sì'
- 21. Posso utilizzare più di un apparecchio telefonico con la Telefonia Digitale ACN?**
Sì, è possibile collegare diversi apparecchi analogici alla porta telefonica dedicata del videotelefono.

Molti utenti utilizzano un'apparecchiatura telefonica cordless (senza fili) che consiste in un'unità di base e diversi apparecchi. La base del telefono portatile di tipo cordless va collegata direttamente alla porta telefonica del videotelefono ACN. Gli apparecchi telefonici possono quindi essere ubicati ove ve ne sia necessità all'interno dell'abitazione.

In alternativa, è possibile acquistare un adattatore per una presa telefonica multipla con prolunga, e collegarlo alla porta dedicata del videotelefono ACN. Tale accorgimento permetterà di collegare diversi telefoni al servizio di Telefonia Digitale ACN.

22. Se collego più di un apparecchio telefonico al servizio di Telefonia Digitale ACN, all'arrivo di una chiamata squillano tutti insieme?

Sì, tutti gli apparecchi collegati al videotelefono squillano in caso di chiamata e possono essere utilizzati per rispondere.

23. Il mio videotelefono ACN IRIS 3000 non funziona, ma è ancora in garanzia. Posso avere un apparecchio sostitutivo dell'ACN IRIS 3000?

Sì. Ti verrà inviato un IRIS 3000 in sostituzione dell'apparecchio danneggiato.

Utilizzo del servizio di Telefonia Digitale ACN

24. Come si effettua una chiamata con il videotelefono?


Chiamare con il videotelefono è semplice: per effettuare una chiamata o, allo stesso modo, una videochiamata, basta sollevare il ricevitore, comporre il numero e premere il tasto verde sull'angolo inferiore destro del videotelefono.

25. Posso effettuare chiamate subito dopo aver installato il videotelefono?

Possono essere necessari fino ad 15 minuti prima che il videotelefono sia pronto all'uso. Nel corso di tale lasso di tempo, si ha un primo download del software iniziale e il collegamento al servizio di Telefonia Digitale ACN. Sullo schermo LCD del videotelefono compaiono le informazioni relative alle varie fasi della procedura. Non appena la procedura è completata, la spia di registrazione (spia blu a sinistra, sul videotelefono ACN IRIS 5000; spia verde a sinistra, sul vecchio videotelefono) si illuminerà. È importante che l'intera procedura abbia luogo senza interruzioni, in modo tale da garantire un esito positivo della stessa, senza danni per il videotelefono.

26. Posso spegnere il videotelefono utilizzando semplicemente l'interruttore?

Al fine di garantire che gli aggiornamenti siano completati con successo, è necessario effettuare le operazioni di seguito elencate prima di spegnere l'apparecchio:

1. Tenere premuto il tasto "Cap"  per circa 5 secondi. La spia di registrazione comincerà a lampeggiare.
2. Un messaggio comparirà sullo schermo LCD che ti informerà che è possibile spegnere il videotelefono. È ora possibile spegnere l'apparecchio utilizzando l'interruttore.

27. Che cosa succede se chiamo un utente che non ha un videotelefono?

Il videotelefono funziona come un telefono normale. Puoi quindi ricevere ed effettuare chiamate da e verso numeri non collegati ad un videotelefono, come di consueto.

28. Esistono dei numeri che non posso chiamare con il servizio di Telefonia Digitale ACN?

Attualmente, non è possibile chiamare i seguenti numeri con il servizio di Telefonia Digitale:

- numeri adibiti a televoto con prefisso 0369, 0769 o 0878
- numeri a tariffa speciale che iniziano con 14 o 16
- numeri per la selezione rapida che iniziano con 15
- numeri personali che iniziano con 178
- numeri che iniziano con 19, ad eccezione di 1949 (Assistenza Clienti ACN) ed i numeri nazionali che iniziano con 199
- numeri VoIP che iniziano con 55
- numeri per l'accesso ad Internet che iniziano con 70
- numeri a tariffa speciale o condivisa che iniziano con 84 o 89

29. Posso usare il computer mentre sono al telefono?

Sì. Il servizio di Telefonia Digitale ACN si avvale della tua connessione ad Internet, ma non utilizza il computer. Nel caso la qualità dell'immagine diminuisca, puoi provare ad ottenere una qualità migliore evitando di effettuare delle videochiamate mentre stai navigando in rete con il computer.

30. Come faccio a sapere se il servizio di Telefonia Digitale ACN non è disponibile?

Puoi verificare la disponibilità del servizio controllando la spia di registrazione (spia blu a sinistra, sul videotelefono ACN IRIS 5000; spia verde a sinistra, sul vecchio videotelefono) sul tuo videotelefono ACN. Se è accesa ma non ti è possibile fare e ricevere chiamate, prova a spegnere e riaccendere il videotelefono, attendere che la spia si accenda ed effettuare o ricevere delle chiamate utilizzando numeri diversi. Inoltre, verifica che il videotelefono sia installato correttamente e che i cavi siano collegati in modo appropriato.

Funzioni

31. C'è il servizio di segreteria telefonica?

Sì. La Telefonia Digitale ACN offre tutte le funzioni di tipo standard che caratterizzano il servizio telefonico tradizionale, compresa la segreteria telefonica. Ma perché accontentarsi di un messaggio vocale se puoi lasciare un videomessaggio? Con la Telefonia Digitale ACN ed il videotelefono sei in grado di inviare e ricevere videomessaggi. Per ulteriori informazioni, consulta la **Guida alle funzioni messaggi voce/video e videosaluti** nella sezione Assistenza Clienti de www.myacn.eu.

32. C'è anche la funzione di blocco selettivo delle chiamate nell'offerta della Telefonia Digitale ACN?

Sì, puoi bloccare l'effettuazione di chiamate verso numeri a tariffa speciale rivolgendoti all'Assistenza Clienti ACN.

33. Posso usufruire di opzioni standard come la chiamata in attesa, la visualizzazione del numero e l'inoltro di chiamata con la Telefonia Digitale ACN?

Sì. La Telefonia Digitale ACN offre tutte le funzioni di tipo standard che caratterizzano il servizio telefonico tradizionale, ivi comprese:

- chiamata in attesa
- visualizzazione del numero
- inoltro di chiamata
- chiamata trattenuta
- chiamata a tre vie (audioconferenza)
- segreteria/messaggeria telefonica
- ripetizione ultimo numero chiamato
- chiamata rapida

34. Come si imposta la funzione di chiamata rapida?

Per attivare la funzione di chiamata rapida digita *74, seguito da un Codice chiamata rapida (un numero ad una sola cifra), quindi digita il numero di telefono che desideri abbinare a detto codice e premi #. Per chiamare il numero di telefono è sufficiente digitare il Codice ad una cifra prescelto per la chiamata rapida e premere #.

35. Quali ulteriori funzioni posso utilizzare?

Puoi provare i vantaggi delle seguenti funzioni complementari:

- album fotografico digitale
- uscita audio e video: consente di collegare il videotelefono ad uno schermo LCD ed altoparlanti esterni
- videosaluti: ti consente di registrare videomessaggi personali per lasciare o inviare saluti anche quando sei assente da casa o impossibilitato a rispondere alle chiamate
- videomessaggi

Per ulteriori informazioni, consulta la **Guida all'uso** e la **Guida alle funzioni messaggi voce/video e videosaluti** nella sezione Assistenza Clienti de www.myacn.eu.

36. Quali sono i vantaggi delle chiamate verso gli altri clienti della rete ACN (ACN-2-ACN)?

Con la formula privilegiata ACN-2-ACN hai a disposizione traffico telefonico voce e video illimitato verso gli utenti della Telefonia Digitale ACN in tutto il mondo, senza alcun addebito ulteriore. Tale incredibile vantaggio è compreso nell'addebito mensile relativo al servizio.

Fatturazione e pagamento

37. È previsto un addebito supplementare per effettuare o ricevere videochiamate?
No.

38. Il formato delle fatture è elettronico o cartaceo?

ACN offre la fatturazione in formato elettronico. Un'e-mail di notifica ti informerà dell'avvenuta emissione della tua fattura mensile, con un link che ti permetterà di visualizzarla direttamente on-line.

39. Quali tipologie di fatturazione fanno parte dell'offerta?

Quando effettui l'ordine del servizio, puoi optare per una delle seguenti tipologie:

- dettagliata: riporta l'elenco completo delle chiamate, ivi compresi data ed ora, durata e numero chiamato;
- non dettagliata.

40. Quali modalità di pagamento posso scegliere per il canone mensile?

Puoi optare per il pagamento del canone mensile a mezzo carta di credito (si accettano carte di credito prepagate a condizione che rechino il logo VISA o MasterCard) o con l'addebito diretto in conto corrente.

41. C'è una durata minima vincolante per l'utenza della Telefonia Digitale ACN?

Sì, la durata minima vincolante è di 12 mesi.

Il tuo account ACN

42. Come faccio a modificare i dati relativi al mio account (utenza) o gestire le opzioni previste dal servizio?

Puoi rivolgerti all'Assistenza Clienti ACN per richiedere qualsiasi modifica dei dati e delle seguenti opzioni relative all'erogazione del servizio:

- attivazione della funzione di visualizzazione del numero, rifiuto automatico delle chiamate anonime, chiamata in attesa e blocco delle chiamate;
- attivazione e gestione delle funzioni di inoltro delle chiamate.

43. Come faccio a contattare l'Assistenza Clienti ACN?

Puoi rivolgerti all'Assistenza Clienti ACN chiamando lo 02 4827 5099 (lun-ven, 08:30-19:00), oppure inviando un e-mail al seguente indirizzo: italia.digitale@myacn.it.

Passaggio al videotelefono ACN IRIS 5000

44. I clienti della Telefonia Digitale ACN che possiedono il vecchio videotelefono possono richiedere il passaggio al videotelefono ACN IRIS 5000?

Sì. I clienti ACN esistenti possono passare al nuovo ACN IRIS 5000 e mantenere il proprio numero telefonico. Ti preghiamo di notare che si tratta di un aggiornamento

dell'account di Telefonia Digitale e non sono previste modifiche al contratto originale per la fornitura del servizio.

45. Come posso passare dal mio attuale videotelefono ACN al nuovo ACN IRIS 5000?

L'opzione per l'aggiornamento è disponibile sul portale ACN per l'effettuazione ordini, attraverso www.myacn.eu. Il tuo videotelefono attuale rimarrà in servizio fino a quando il nuovo ACN IRIS 5000 sarà consegnato. Quando riceverai il nuovo videotelefono, dovrai contattare l'Assistenza Clienti per attivare il telefono e completare l'aggiornamento.

46. In caso decida di aggiornare il mio abbonamento, che ne sarà del mio videotelefono precedente?

Una volta che l'aggiornamento è completato, il tuo vecchio videotelefono non funzionerà più in combinazione con il servizio. In caso tu o altre persone vogliano riutilizzare il vecchio videotelefono, potrai ordinare un nuovo servizio per il telefono esistente e selezionare l'opzione "Riattiva videotelefono ACN esistente", sul portale per l'effettuazione degli ordini.

Non è necessario restituire il vecchio videotelefono ad ACN.

47. In caso decida di aggiornare il mio abbonamento, che ne sarà del mio piano tariffario?

L'aggiornamento non ha conseguenze sul tuo piano tariffario. Se hai scelto l'opzione "Videotelefono ACN con ACN inVision Extra e sconto immediato", continuerai a pagare un importo mensile maggiore fino al termine del periodo contrattuale originale.

48. Quanto costa passare dal mio attuale videotelefono ACN al nuovo ACN IRIS 5000?

Quando decidi di passare al nuovo ACN IRIS 5000, paghi soltanto l'addebito una-tantum per il videotelefono, come indicato nel listino prezzi, disponibile nella sezione dedicata al videotelefono su www.myacn.eu.