

Technik-Transparenz / Trasparenza tecnica

(AGCOM n. 156/23/CONS)

1. Name des Angebots / Nome commerciale dell'offerta	Starter / Basic / Professional (consumer + business)
2. Eingesetzte Technologie / Tecnologia utilizzata per fornire il servizio:	FTTH
3. Minimale Geschwindigkeit der Verbindung / Velocità minime della connessione	10 Mbit/s Up- /Download
4. Maximale Verzögerung / Ritardo massimo della connessione	40 ms
5. Maximaler Paketverlust / Tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione	1 % im regulären Betrieb / 1 % in condizioni operative normali
6. Maximale Bandbreite / Velocità massime della connessione	• Starter: 200/200 Mbit/s • Basic: 350/350 Mbit/s • Professional: 500/500 Mbit/s (rete Infranet), 1/1 Gbit/s (rete VION / FiberCop)
7. Normalerweise verfügbare Bandbreite / Velocità normalmente disponibili della connessione	• Starter: 200/200 Mbit/s • Basic: 350/350 Mbit/s • Professional: 500/500 Mbit/s (rete Infranet), 900/900 Mbit/s (rete VION / FiberCop)
8. Veröffentlichte Bandbreiten / Velocità pubblicizzate della connessione	• Starter: 200/200 Mbit/s • Basic: 350/350 Mbit/s • Professional: 500/500 Mbit/s (rete Infranet), 1/1 Gbit/s (rete VION / FiberCop)
9. Vergabe IPV4-Adresse Tipologia di indirizzo IPv4 assegnato	Dynamische öffentliche IPv4-Adresse ohne CGNAT (Zuweisung über PPPoE); statische IPv4-Adresse auf Anfrage. / Indirizzo IPv4 pubblico dinamico senza CGNAT (assegnazione tramite PPPoE); indirizzo IPv4 statico su richiesta

10. Vergabe IPv6-Adressen: Tipologia di indirizzi IPv6 assegnati	Auf Anfrage / Su richiesta (consumer: /40; business: /48)
11. Verfügbarkeit QoS / Disponibilità di meccanismi di QoS:	Priorisierung von VoIP-, Gaming- und Streaming-Verkehr (nur im Infranet-Netz und ausschließlich bei hoher Netzauslastung) / Priorizzazione del traffico VoIP, gaming e streaming (solo sulla rete Infranet ed esclusivamente in caso di elevata congestione della rete).
12. Eventuelle Limitierungen Internetzugang / Eventuali limitazioni del servizio d'accesso a Internet	Keine außer jene, die rechtlich vorgesehen sind / Nessuna limitazione se non quelle previste dalla legge
13. Informationen zur freien Routerwahl / Informazioni relative al modem Libero	DE: https://www.vion.bz.it/glasfaser/freie-routerwahl/ IT: https://www.vion.bz.it/it/fibra/modem-libero
14. Antivirus, firewall	Nicht verfügbar / non disponibile
15. Technischer Support / Assistenza tecnica	+39 0473 532 532 / support@vion.bz.it Während Bürozeiten (Mo. – Fr., 08.00 – 12.00; 14.00 – 17.00) / durante gli orari d'ufficio (lu – ve; 08.00 – 12.00; 14.00 – 17.00) Bereitschaft 24/7 reperibilità: 0473 532 222
16. Rechtsmittel / Mezzi di ricorso:	
[DE] Der Kunde kann die Qualität seiner Internetverbindung mithilfe der von der AGCOM bereitgestellten Messsoftware Ne.Me.Sys überprüfen, die unter https://misurainternet.it/misura-nemesys/ heruntergeladen werden kann. Nach Abschluss der Messung wird ein Zertifikat ausgestellt, das die erzielten Messergebnisse bestätigt. Stellt der Kunde fest, dass die gemessenen Werte der Qualitätsindikatoren schlechter sind als die vertraglich vereinbarten Werte, kann er innerhalb von 30 Tagen nach Durchführung der Messung eine Beschwerde einreichen. Dies erfolgt über die entsprechende Schaltfläche in seinem persönlichen Benutzerbereich auf der Website www.misurainternet.it. Die Übermittlung gilt als begründete und ausreichend dokumentierte Beschwerde. Sollte der Kunde auch nach einer zweiten Messung mit Ne.Me.Sys, die frühestens 30 Tage nach Einreichung der Beschwerde durchgeführt wird, keine Wiederherstellung der vereinbarten Dienstqualität feststellen, gilt Folgendes: a. Werden die Mindestgeschwindigkeiten der Download- und Upload-Verbindung (Punkt 3), die maximale Verzögerung (Latenz) der Verbindung (Punkt 4) oder die maximale Paketverlustrate der Verbindung (Punkt 5) nicht eingehalten, kann der Kunde den Vertrag kostenfrei kündigen, indem er eine entsprechende	

Mitteilung per Einschreiben oder per zertifizierter E-Mail (PEC) an VION (Vinschgauer Energie-Konsortium Gen.) sendet.

b. Werden die Mindest-, Höchst- oder normalerweise verfügbaren Download- und Upload-Geschwindigkeiten (Punkte 3, 6 und 7), die maximale Verzögerung der Verbindung (Punkt 4) oder die maximale Paketverlustrate der Verbindung (Punkt 5) nicht eingehalten, kann der Kunde die vertraglich vorgesehene Entschädigung (siehe *) verlangen oder ein Verfahren über die ConciliaWeb-Plattform der Behörde einleiten. Bezüglich der Mindestgeschwindigkeiten der Download- und Upload-Verbindung (Punkt 3), der maximalen Verzögerung der Verbindung (Punkt 4) und der maximalen Paketverlustrate der Verbindung (Punkt 5) gilt: Die Beantragung der Entschädigung ist eine Alternative zum Recht auf kostenfreie Vertragskündigung; beide Möglichkeiten können also nicht gleichzeitig in Anspruch genommen werden.

* Der Kunde kann jederzeit einen AGCOM-Speedtest über <https://misurainternet.it> durchführen. Dieser Test liefert jedoch kein zertifiziertes Messergebnis.

[IT] Il cliente può misurare la qualità della sua connessione a internet tramite il software di misura AGCOM (Ne.Me.Sys) scaricabile alla pagina <https://misurainternet.it/misura-nemesys/>. Al termine della misura è rilasciato un certificato attestante le risultanze ottenute. Qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli contrattualizzati, può inviare un reclamo, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, tramite l'utilizzo dell'apposito pulsante di invio presente in ogni area privata utente del sito www.misurainternet.it. Tale invio ha valore di reclamo circostanziato. Ove il cliente non riscontri, a fronte di una seconda misurazione effettuata con Ne.Me.Sys trascorsi trenta giorni dalla presentazione del reclamo, il ripristino dei livelli di qualità del servizio: a. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime della connessione in download e upload" (punto 3.), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.), il cliente può recedere senza costi dal contratto mediante comunicazione inviata a VION (Consorzio Energetico Val Venosta Soc. Coop.) con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata; b. in caso di mancato rispetto delle "velocità minime, massime e normalmente disponibili della connessione in download e upload" (punti 3. 6. e 7), del "ritardo massimo della connessione" (punto 4.) o del "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.), il cliente può richiedere l'indennizzo contrattualmente previsto (vedi *) o avviare una procedura tramite piattaforma ConciliaWeb dell'Autorità. Con riferimento alle "velocità minime della connessione in download e upload" (punto 3.), al "ritardo massimo della connessione" (punto 4.), e al "tasso massimo di perdita dei pacchetti della connessione" (punto 5.) la richiesta dell'indennizzo deve considerarsi alternativa alla facoltà di recesso senza costi. *** Il Cliente potrà sempre effettuare uno speed test AGCOM tramite <https://misurainternet.it>, il quale non rilascia una misura certificata.