

## **1 Campo di applicazione**

1.1 Il campo di applicazione della presente Descrizione delle prestazioni è quello dei collegamenti di rete fissa del tipo Swisscom Line company compreso l'opzione Internet DSL standard.

1.2 Le disposizioni d'uso costituiscono parte integrante della presente Descrizione delle prestazioni e della documentazione contrattuale per i collegamenti di rete fissa summenzionati.

## **2 Condizioni**

### **2.1 Installazioni del cliente**

Il cliente provvede a proprie spese alla messa in opera e alla manutenzione dell'impianto tra il punto d'entrata nell'edificio e la presa. Il cliente è responsabile direttamente dell'acquisto, dell'installazione, del funzionamento e della conformità alle disposizioni di legge dei propri impianti d'utente. Egli collega alla rete fissa solo impianti d'utente conformi alle prescrizioni della vigente legislazione sulle telecomunicazioni.

Il cliente adotta misure corrispondenti allo stato attuale della tecnica per impedire intromissioni non autorizzate in sistemi di terzi o la diffusione di virus informatici nella misura in cui ciò corrisponda all'uso generale o vi siano elementi per ritenere che intromissioni non autorizzate partano dagli impianti del cliente. Se l'installazione domestica o l'impianto del cliente causa guasti o danni agli impianti di Swisscom o di terzi, Swisscom può sospendere la fornitura delle prestazioni senza preavviso né indennizzo e chiedere il risarcimento dei danni.

### **2.2 Responsabilità per l'impiego del collegamento**

Il cliente è responsabile di qualsiasi impiego del proprio collegamento, anche da parte di terzi non autorizzati. Egli è tenuto in particolare al pagamento di tutti gli importi addebitati per l'uso del collegamento, più precisamente quelli per la selezione di numeri a pagamento o quelli addebitati in fattura di telecomunicazione, su esplicita richiesta.

Il cliente non può compensare i crediti di Swisscom con eventuali contro pretese.

### **2.3 Impiego di fondi e di edifici, diritto di passaggio**

Per la realizzazione e la manutenzione del collegamento alla rete, i clienti consentono a Swisscom di utilizzare gratuitamente il fondo sul quale passa il collegamento come pure di accedere agli edifici. I clienti acquisiscono a proprie spese i necessari diritti di passaggio.

## **3 Prestazioni di Swisscom**

### **3.1 Collegamento alla rete**

Swisscom mette a disposizione del cliente dei collegamenti di telefonia fissa IP con allacciamento alla sua rete fissa se deve realizzare un nuovo collegamento alla rete, Swisscom si assume i relativi costi medi.

Quando, ai sensi della vigente normativa sulle telecomunicazioni relativa al servizio universale, il cliente abbia diritto a un collegamento alla rete, Swisscom può mettere a sua disposizione – in via eccezionale – un collegamento senza filo.

### **3.2 Numeri di chiamata**

Swisscom assegna al cliente per uso esclusivo, non trasferibile numeri di chiamata nell'ambito della serie di numeri messi a sua disposizione dalle autorità competenti. Nell'ambito dell'offerta a pagamento di Swisscom «Top Number», il cliente può scegliere un numero fra quelli disponibili. Il cliente tuttavia non ha diritto a disporre di un determinato numero di chiamata. Il numero non diventa di proprietà del cliente e non può quindi essere venduto, impegnato, ereditato, né trasferito a terzi, senza l'espressa approvazione di Swisscom.

Swisscom può modificare senza indennizzo i numeri di chiamata del cliente qualora lo esigano ragioni tecnico-gestionali o disposizioni delle autorità competenti.

### **3.3 Elenco**

Swisscom iscrive i clienti che non hanno espresso specifiche esigenze in un apposito elenco o li fa iscrivere da terzi, ad esempio da Swisscom Directories. Swisscom non è tenuta a controllare l'esattezza dei dati che i clienti forniscono per l'iscrizione nell'elenco.

### **3.4 Indirizzo bloccato per scopi pubblicitari**

Chi non desidera ricevere messaggi pubblicitari può richiedere il blocco dell'indirizzo, che viene contrassegnato da un asterisco (\*). In tal caso, l'indirizzo viene comunicato solo a terzi produttori di elenchi. Non sono considerati terzi le altre società del Gruppo Swisscom e i fornitori di prestazioni che il cliente acquista mediante la rete (vedi punto 4). L'indirizzo non viene comunicato per altri scopi.

### **3.5 Trasmissione e commutazione di voce e dati**

Il cliente può conversare o scambiare dati con clienti terzi di Swisscom o con quelli di altri provider nella misura in cui Swisscom abbia concluso specifiche convenzioni con tali provider.

Nell'ambito delle possibilità tecniche e d'esercizio esistenti, Swisscom fornisce le prestazioni elencate al punto 3.6 e 3.7.3 nella misura in cui il cliente mette a disposizione impianti d'utente adeguati.

### 3.6 Estensione delle prestazioni

#### 3.6.1 Offerta di base Swisscom Line company

- Collegamento
  - Collegamento telefonico IP con un canale e un numero telefonico
- Gestione delle presenze
  - Non disturbare
  - Avviso di chiamata
  - Conferenza telefonica a tre
  - Blocco delle chiamate in entrata
- Gestione delle assenze
  - Deviazione diretta delle chiamate
  - Deviazione delle chiamate in caso di non risposta
  - Deviazione delle chiamate in caso di occupato
  - COMBOX pro
- Identificazione
  - Rifiuto di chiamate anonime
  - Visualizzazione automatica del nome del chiamante
- Servizio di assistenza e supporto
  - Accesso a numeri di servizio e di emergenza
  - Servizi di trascrizione per audiolesi
  - Iscrizione gratuita nell'elenco telefonico
  - 1 elenco telefonico gratuito
  - Accettazione dei guasti 7 x 24
  - Giustificativo delle comunicazioni (su richiesta)

#### 3.6.2 Opzioni per la Swisscom Line company

- MultiLINE 2/2  
2 numeri telefonici e 2 telefonate contemporanee
- MultiLINE 3/3  
3 numeri telefonici e 3 telefonate contemporanee
- Blocco delle comunicazioni in uscita
- Internet DSL standard

### 3.7 Opzione Internet DSL standard

#### 3.7.1 Condizioni

Per l'opzione internet DSL standard è necessario un collegamento Swisscom Line company. Il cliente è responsabile dei necessari componenti hardware e software nonché delle configurazioni informatiche.

#### 3.7.2 Prestazioni di Swisscom

L'importo per i servizi Internet viene corrisposto in base all'utilizzo del collegamento di telefonia fissa IP.

Le velocità di trasmissione indicate qui di seguito rappresentano «valori massimi» che – variando a seconda della lunghezza e della qualità della linea – non possono essere sempre garantite. Il funzionamento di ulteriori servizi tramite il collegamento DSL può comportare la riduzione della larghezza di banda (DSL).

## Descrizione delle prestazioni

### Collegamenti singoli per telefonia IP dalla rete fissa

Swisscom può apportare in qualsiasi momento adeguamenti tecnici, nella misura in cui non comportino costi aggiuntivi per il cliente e non influiscano negativamente sul funzionamento e sull'efficienza del servizio stesso.

#### 3.7.3 Estensione delle prestazioni relative al servizio DSL standard

- Navigazione online fino a 10'000 kbit/s in download e 1'000 kbit/s in upload

## 4 Prestazioni relative al processo

### 4.1 Maintenance Window

Swisscom informa tempestivamente il cliente in merito alle necessarie interruzioni d'esercizio, ad esempio, in caso di lavori di manutenzione (introduzione di nuove tecnologie o aggiornamenti del software ecc.). Swisscom si impegna a ridurre al minimo la durata di tali interruzioni e a eseguirle, se possibile, nei periodi di traffico meno intenso. Le relative informazioni sono pubblicate sul portale di Swisscom ([www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch)).

### 4.2 Manutenzione della rete fissa

Swisscom provvede all'adeguata manutenzione della rete e riceve le segnalazioni di guasto tramite la propria hotline. Durante gli orari d'esercizio provvede a riparare – entro un termine adeguato e con ragionevoli mezzi di cui dispone – i guasti che si verificano nel suo settore di competenza. Le prestazioni richieste a Swisscom per guasti non riconducibili alla sua rete fissa possono essere addebitate al cliente richiedente.

### 4.3 Accettazione degli avvisi di guasto

In caso di guasto, il cliente può rivolgersi al seguente helpdesk telefonando al numero gratuito 0800 724 724.

- Lunedì - domenica dalle 00.00 alle 24.00

### 4.4 Manutenzione a distanza di router / modem

4.4.1 Al fine di garantire e ottimizzare i propri servizi di configurazione e supporto, Swisscom si riserva la facoltà di intervenire sui terminali del cliente in qualsiasi momento e senza particolare preavviso, allo scopo di assicurarne il perfetto funzionamento dei medesimi (intervento di seguito denominato: «Manutenzione a distanza»).

4.4.2 Swisscom può prevedere che il cliente si colleghi al terminale con cui utilizza Internet esclusivamente attraverso l'accesso online predisposto da Swisscom. Swisscom ha la facoltà di trasferire nella propria banca dati i dati presenti nel terminale. È altresì autorizzata ad adottare provvedimenti volti ad accrescere la sicurezza.

4.4.3 Nell'ambito della manutenzione a distanza, Swisscom può accedere ai dati del cliente direttamente correlati alla configurazione del terminale e ai servizi Internet. I computer del cliente collegati al terminale (PC, notebook) sono esclusi dalla manutenzione a distanza; Swisscom non ha alcun accesso ai dati contenuti in tali computer. È altresì escluso l'accesso ai terminali da parte di terzi.

4.4.4 Per garantire la massima sicurezza della Wireless LAN, Swisscom gestisce le chiavi WLAN su un server centrale. In caso di reset del router/modem è possibile che una vecchia versione del software del router sia sostituita con una nuova più efficiente. Durante tale processo può accadere che una nuova chiave di sicurezza WPA – generata tramite algoritmo casuale e memorizzata centralmente – sostituisca la precedente chiave WLAN, memorizzata localmente o arrivi a proteggere una rete prima aperta e non protetta. La sostituzione/estensione di protezione aumenta la sicurezza.

4.4.5 Swisscom non risponde di eventuali danni all'hardware del cliente che potrebbero manifestarsi successivamente alla manutenzione a distanza, a meno che essi non siano comprovatamente imputabili alla manutenzione a distanza Swisscom.

## **5 Garanzia / Responsabilità**

Swisscom non garantisce l'ineccepibile funzionamento, la qualità e la disponibilità dei servizi compresi.

## **6 Disposizioni particolari**

### **6.1 Rischi di utenza**

Al fine di garantire la fornitura dei propri servizi, Swisscom si impegna ad adottare tutte le misure economicamente ragionevoli, tecnicamente possibili e proporzionate allo scopo. In ordine alla protezione dei dati, i clienti che utilizzano Internet corrono i rischi seguenti: le e-mail inviate in forma non criptata possono essere lette, modificate, eliminate o ritardate da persone non autorizzate; i mittenti possono essere falsificati, i contributi in newsgroup, forum e chat possono essere modificati, falsificati ed elaborati da terzi. In circostanze particolari non è da escludere che terzi possano controllare il traffico Internet nel World Wide Web (www) e individuare i nomi d'utente e le password. La crittografia migliora la riservatezza e l'attendibilità delle informazioni. Adeguate protezioni da attacchi esterni (firewall) possono impedire che terzi non autorizzati si introducano nella rete del cliente. Il cliente deve provvedere autonomamente all'adozione delle necessarie misure protettive.

## **7 Garanzia relativa ai terminali**

Le prestazioni di garanzia di Swisscom sull'acquisto di terminali si basano sul certificato di garanzia ovvero sul bollettino di consegna o sullo scontrino di cassa relativo all'acquisto.

## **8 Fatturazione**

Il collegamento viene fatturato mensilmente. L'obbligo di pagamento decorre dal giorno successivo alla registrazione o al più tardi 21 giorni dopo l'attivazione del segnale da parte di Swisscom. Un eventuale ritardo a lui imputabile, non esonera il cliente dall'obbligo di pagamento.

In caso di mesi incompleti, per ogni giorno viene fatturato un importo pari a 1/30 del canone mensile.

## **9 Disdetta**

La disdetta del collegamento alla rete di telefonia fissa IP implica la disdetta automatica della relativa opzione internet DSL standard.

## **10 Protezione dei dati**

### **10.1 Trattamento dei dati a scopo di marketing**

I clienti possono limitare o proibire l'utilizzazione dei propri dati per scopi di marketing.

### **10.2 Indicazione o non indicazione dei numeri di chiamata**

Di regola, se tecnicamente possibile, il numero del chiamante o del chiamato viene indicato, indipendentemente dal fatto che sia iscritto o meno in un elenco. Il cliente può sopprimere gratuitamente l'indicazione del numero di chiamata in modo permanente o per singola chiamata. Per ragioni tecniche, non sempre – in particolare per le chiamate da o verso altre reti o per SMS sulla rete fissa – la indicazione ovvero la non indicazione del numero di chiamata possono essere garantite. La non indicazione del numero di chiamata non è possibile per le chiamate destinate a numeri di emergenza, ai servizi di trascrizione per audiolesi e alle hotline sulle quali Swisscom riceve gli avvisi di guasto.

L'indicazione del numero di chiamata può comprendere anche l'indicazione di nome e cognome del cliente dal cui collegamento viene effettuata la chiamata.