

1. In generale

Le «Condizioni speciali telefonia mobile» di Swisscom (Svizzera) SA («Swisscom») valgono nell'ambito del servizio di telefonia mobile ad integrazione delle Condizioni generali per la fornitura di prestazioni («CG»). In presenza di incongruenze esse prevalgono sulle CG.

2. Prestazioni di Swisscom

2.1 In generale

Swisscom consente al cliente di effettuare conversazioni e trasmettere dati mediante le reti mobili di Swisscom e dei suoi partner di roaming. I clienti possono effettuare conversazioni e scambiare dati fra di loro e con clienti di altri operatori, purché Swisscom abbia stipulato con questi ultimi accordi in merito.

Gli attuali opuscoli e il sito Web di Swisscom (rispettivamente di M Budget Mobile per i servizi M-Budget Mobile, di Wingo per i servizi Wingo e di Coop Mobile per i servizi Coop Mobile) forniscono informazioni sull'entità e sulle condizioni specifiche dell'offerta dei singoli servizi di telefonia mobile. **Nel caso della velocità di trasmissione indicata nelle offerte si tratta di valori massimi raggiungibili in condizioni ottimali.** La velocità effettiva dipende dall'ubicazione, dal numero di utenti nella cella di rete mobile e dal terminale. **Swisscom non garantisce né un raggiungimento dei valori massimi né una larghezza di banda minima.**

2.2 Copertura radio

Con la sua rete di telefonia mobile in Svizzera Swisscom offre al cliente un elevato livello di copertura radio. La copertura radio all'estero dipende dalla rete del partner di roaming e dalle sue possibilità tecniche e d'esercizio. WLAN non fa parte della rete di telefonia mobile di Swisscom.

Maggiori informazioni di Swisscom sulla copertura radio attuale e pianificata vengono fornite in modo non vincolante. **Le zone d'ombra possono essere presenti anche nelle aree indicate come aventi copertura e soprattutto negli edifici.** Per motivi legali, tecnici o effettivi la copertura radio esistente in una determinata ubicazione può peggiorare o essere assente.

Su www.swisscom.ch è possibile trovare le informazioni attuali sulle tecnologie di trasmissione disponibili (ad es. copertura in Svizzera, disponibilità all'estero). Non è possibile garantire il passaggio di rete senza interruzione tra le diverse tecnologie di rete. **Swisscom è autorizzata a cessare l'utilizzo delle tecnologie più vecchie dopo aver informato i rispettivi clienti.**

2.3 Callfilter

Il Callfilter riduce considerevolmente le chiamate pubblicitarie indesiderate, ma non può eliminarle completamente. Inoltre, l'attivazione del Callfilter può in casi eccezionali avere come effetto che una chiamata desiderata non venga inoltrata al cliente.

2.4 Filtro SMS

Il filtro SMS riduce considerevolmente gli "SMS di phishing" e gli SMS pubblicitari indesiderati, ma non può eliminarli completamente. Inoltre, il filtro SMS può in casi eccezionali avere come effetto che un SMS desiderato non venga recapitato al cliente.

3. Prestazioni del cliente

3.1 Impiego conforme al contratto, «Fair Usage Policy»

I servizi di telefonia mobile sono concepiti per l'uso proprio normale

che comprende il normale utilizzo mobile assieme al collegamento di telefonia mobile in un dispositivo mobile per Voice, SMS e collegamenti a internet.

Se Swisscom comprova che l'utilizzo diverge notevolmente dal normale uso oppure se sussistono indizi che il collegamento di telefonia mobile (SIM, eSIM, ecc.) venga utilizzato per scopi speciali, e il cliente in seguito a colloquio non è disposto a cessare il relativo utilizzo, Swisscom si riserva il diritto di interrompere o ridurre il servizio (ad es. limiti) in qualsiasi momento o adottare altre misure ritenute adeguate (ad es. passaggio a un altro abbonamento). Con «notevole divergenza dal normale uso» e con «scopi speciali» si intende che il servizio di telefonia mobile viene utilizzato in modo divergente dall'uso previsto (ovvero non come un normale collegamento di telefonia mobile) o in modo abusivo. Alcuni esempi di ciò sono le applicazioni di sorveglianza, i collegamenti machine-to-machine e i collegamenti a selezione diretta. Su www.swisscom.ch sono disponibili ulteriori esempi.

3.2 Misure di sicurezza

Il cliente deve conservare con la dovuta diligenza e separatamente dai terminali o dalla carta SIM i codici PIN e PUK come pure altri codici di sicurezza a lui attribuiti e non deve comunicarli a terzi. Inoltre al cliente viene consigliato di attivare il codice PIN e di modificarlo a intervalli regolari.

In caso di furto della carta SIM o del terminale munito di eSIM (cfr. la cifra 5.1) si deve informare immediatamente Swisscom. Il cliente risponde delle tasse d'utilizzo fino al blocco del collegamento.

4. Prezzi, fatturazione e condizioni di pagamento

4.1 Roaming

Le tariffe e le opzioni tariffarie attualmente valide in caso di utilizzo all'estero (roaming) sono pubblicate sul sito www.swisscom.ch/roaming, sul sito shop.m-budget.migros.ch/it/abbonamento-mobile/tariffe/dettagli per i servizi M-Budget Mobile, sul sito www.wingo.ch/it/mobile/tariffe per i servizi Wingo e sul sito www.coopmobile.ch/it/tariffe per i servizi Coop Mobile.

Nel Cockpit si possono impostare dei limiti di costo per il roaming. Nell'Area clienti si possono disattivare, rispettivamente riattivare il roaming e il servizio d'informazione delle tariffe applicate in caso di utilizzo di una rete mobile estera. Per alcuni apparecchi, una notifica via SMS quando si passa ad una rete straniera non è possibile per ragioni tecniche. Abbonamenti e opzioni adatti per tali apparecchi possono essere trovati sui siti web di cui sopra.

Le tariffe di roaming vengono applicate anche se il cliente in Svizzera, in zone di confine, utilizza una rete mobile estera.

Talvolta la fatturazione delle tasse di roaming può subire un ritardo.

4.2 Ritardo di pagamento

Di norma Swisscom invia un sollecito prima del blocco di un collegamento. **In seguito all'interruzione del servizio relativo al collegamento di telefonia mobile Swisscom può adottare le stesse misure per tutti i collegamenti di telefonia mobile del cliente.**

4.3 Sicurezza

Come misura di sicurezza Swisscom può anche stabilire e modificare dei limiti d'importo per clienti o per singoli servizi. Se il cliente raggiunge tale limite d'importo, Swisscom può bloccare tutti i suoi collegamenti di telefonia mobile oppure soltanto il servizio in questione, ma non è obbligata a farlo.

5. Ulteriori disposizioni

5.1 Collegamento di telefonia mobile tramite carta SIM o eSIM

Swisscom sostituisce gratuitamente le carte SIM difettose per due anni. Swisscom è autorizzata a sostituire la carta SIM in qualsiasi momento qualora ciò sia necessario dal punto di vista tecnico od operativo.

Se il cliente dispone di un dispositivo con chip SIM integrato (cosiddetto embedded SIM ovvero «eSIM»), tale hardware è parte integrante del terminale del cliente. Si applicano le disposizioni ai sensi della cifra 4 delle CG. Al momento della stipula del contratto deve essere attivato un profilo eSIM nel suo terminale in modo che egli possa utilizzare i servizi indicati nel contratto stipulato con Swisscom. Al termine del contratto con Swisscom il profilo eSIM del cliente viene disattivato o cancellato. Questo profilo non può più essere utilizzato per i servizi di Swisscom.

Per la manutenzione a distanza della carta SIM e dell'eSIM fare riferimento alla cifra 4 delle CG.

5.2 Offerte per bambini e giovani

Swisscom offre ai bambini e giovani (di seguito denominati collettivamente «giovani»), fino a un'età da essa stabilita, delle offerte con condizioni speciali (di seguito «abbonamento per giovani»). Le categorie di clienti per questi abbonamenti per giovani sono in linea di massima

- Il giovane (nel caso dei minori, con il consenso del rappresentante legale) e/o
- Il rappresentante legale del giovane minorenne al quale concede l'utilizzo dell'abbonamento

Per ogni abbonamento per giovani, si stabilisce quale categoria di clienti e quanti di questi abbonamenti per ogni giovane sono consentiti. Su www.swisscom.ch sono disponibili maggiori informazioni sugli abbonamenti per giovani.

Con il raggiungimento del limite di età stabilito si estingue il diritto alla fruizione dell'abbonamento per giovani. **Al momento della stipula del contratto, il cliente, nel caso di clienti minorenni, anche il rappresentante legale accettano che in quel momento l'abbonamento per giovani venga convertito in un abbonamento per adulti**, anche se la durata minima del contratto o il periodo di proroga non è ancora scaduta/o. **Tale conversione non dà diritto a una disdetta straordinaria del contratto**; il cliente ha tuttavia la possibilità di passare a un abbonamento per adulti diverso da quello proposto da Swisscom. La durata minima del contratto o il periodo di proroga validi in precedenza vengono ripresi in ogni caso.

5.3 Visualizzazione e soppressione dell'indicazione del numero

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 è possibile garantire la visualizzazione dell'indicazione del numero di chiamata o la sua soppressione, in particolare per le chiamate da o verso altre reti o per gli SMS. 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.

5.4 Rischi durante l'utilizzo

Swisscom si impegna ad adottare provvedimenti per la sicurezza

Condizioni speciali Telefonia mobile

dell'infrastruttura e dei servizi. Tuttavia per il cliente sussistono i seguenti rischi:

- L'invio di e-mail e il trasferimento di dati eseguiti in modalità non cifrata possono essere letti, modificati, impediti o rallentati da persone non autorizzate.
- I mittenti possono essere falsificati.
- I contributi in newsgroup, forum e chat possono essere falsificati o contraffatti ed elaborati da terzi.
- Terzi possono anche controllare il traffico internet nel World Wide Web (WWW) e riuscire a conoscere nomi utenti e password.
- I collegamenti tramite WLAN, Bluetooth e infrarossi non sono resi sicuri.

5.5 Limitazioni dell'impiego

A integrazione delle CG Swisscom non può offrire alcuna garanzia

- per determinati velocità e capacità di trasmissione (ad es. nel caso di SMS);
- per l'invio delle informazioni tramite l'accesso internet (ad es. e-mail) presso il cliente o il destinatario;
- per l'accesso internet privo di problemi tramite rete di telefonia mobile o WLAN.

I campi elettromagnetici provocati dai terminali possono disturbare il funzionamento di altri dispositivi come ad es. gli apparecchi acustici, i pacemaker e gli elettrodomestici. Per evitare guasti, occorre rispettare le misure di sicurezza indicate dai produttori. Il cliente è tenuto a informarsi sui divieti e sulle limitazioni d'impiego (ad. es. nel traffico stradale e aereo) e ad attenersi.

6. Durata e cessazione

6.1 Durata e disdetta del contratto

Di norma il contratto ha una durata minima stabilita nell'offerta, in caso contrario il contratto è indeterminato. Il contratto può essere disdetta la prima volta per la fine della durata minima del contratto. In assenza di disdetta, il contratto prosegue a tempo indeterminato. In assenza di una durata minima del contratto o dopo la sua scadenza, si applicano i periodi e le date di preavviso ai sensi della cifra 12 delle CG.

Nel caso di modifiche durante la durata minima del contratto e nel caso di disdetta anticipata da parte del cliente o di Swisscom, si applicano le disposizioni delle CG per la durata minima del servizio (cifra 12).

Il cliente può disdire anticipatamente il contratto senza subire conseguenze finanziarie

- se non riceve più alcun segnale di rete (per almeno 7 giorni ininterrottamente) presso il suo indirizzo di domicilio, senza che ciò sia causato da forza maggiore;
- se in seguito a un trasloco non riceve più alcun segnale di rete (per almeno 7 giorni ininterrottamente) presso il suo nuovo indirizzo di domicilio in aerea abitata, senza che ciò sia causato da forza maggiore;
- in caso di trasferimento all'estero fintanto il cliente presenti un rispettivo documento ufficiale e negli ultimi 6 mesi non abbia beneficiato di uno sconto (per es. apparecchio a prezzo ridotto).

Se in caso di decesso del cliente il collegamento non viene utilizzato da un erede o da terzi, il contratto può essere sciolto senza conseguenze finanziarie con effetto a partire dal giorno del decesso.

6.2 Servizi supplementari e opzioni

Il termine di disdetta è di 30 giorni purché il servizio supplementare o l'opzione in questione non indichino diversamente.