

# Condizioni generali per prestazioni di Swisscom (CG)



Se utilizza i nostri servizi, per esempio se guarda la televisione, lei accetta queste CG.

Le legga attentamente!

## A che cosa servono le Condizioni generali (CG)

Sono parte integrante del contratto in quest'ordine di priorità:

- il contratto
- l'elenco dei prezzi di Swisscom: [Panoramica dei prezzi | Swisscom](#)
- le Condizioni speciali mobile, telefonia di rete fissa, internet, blue TV e blue TV App
- **queste CG**



- Queste **CG** per le nostre prestazioni si applicano se non esiste un altro regolamento applicabile:
  - a una prestazione **specificata**
  - o
  - a un **gruppo di clienti specifico**.

## A cosa servono queste Condizioni generali (CG)

- Le CG **completano** il suo contratto. Le CG chiariscono:
  - i suoi e i nostri diritti e
  - i suoi e i nostri obblighi
- Le permettono di far valere i suoi diritti in caso di disaccordo. Permettono anche a noi di far valere i nostri diritti.
- Nelle CG trova **informazioni importanti** come le modalità di pagamento, le condizioni di modifica e di disdetta del contratto, le garanzie.
- Queste CG sono importanti perché rispondono a tutte le sue domande su **ogni fase della durata del suo contratto**.
- In generale, questa parte organizza **le nostre relazioni contrattuali**.



### **Prima parte: La vita del contratto**

- La durata del contratto
- L'installazione e la manutenzione
- L'utilizzo e il pagamento dei servizi
- Le modifiche, la disdetta e la fine del contratto



### **Seconda parte: Le altre relazioni contrattuali**

- La nostra responsabilità
- Le limitazioni dell'impiego e la garanzia
- Le modifiche alle condizioni generali (CG)
- La proprietà intellettuale
- Il trasferimento del contratto
- La comunicazione
- Il diritto e i tribunali competenti

# Prima parte: La vita del contratto

## 1. La durata del contratto

- Il suo contratto è a **tempo indeterminato**.
- Altri documenti contrattuali possono prevedere:
  - una durata **minima**
  - il **rinnovo** dell'utilizzo di alcuni servizi specifici.

## 2. L'installazione e la manutenzione

### 2.1 Deve proteggere la sua infrastruttura e i suoi dati

- Lei è **responsabile** dell'acquisto, della configurazione, del funzionamento e della verifica della conformità della sua infrastruttura. Noi non garantiamo la protezione della sua infrastruttura. Deve provvedere alla manutenzione dell'infrastruttura a spese sue e per tempo.
- Deve **proteggere** la sua infrastruttura e i suoi dati dagli accessi non autorizzati.
- Deve impedire che la sua infrastruttura sia impiegata per la diffusione di **contenuti illegali o dannosi**, in particolare:
  - la pubblicità di massa sleale,
  - i messaggi a scopo fraudolento,
  - i siti internet fraudolenti,
  - i software dannosi.
- Se un suo apparecchio **danneggia o compromette** un servizio, un terzo, i nostri impianti o quelli di terzi, oppure se utilizza apparecchi non ammessi, abbiamo il diritto di:
  - **cessare immediatamente le nostre prestazioni**, senza preavviso e senza indennizzo,
  - **staccare il suo apparecchio** dalla rete di telecomunicazione,
  - **chiederle il risarcimento dei danni**.



Per sapere come disdire il suo contratto, vada al **punto 6**.



**Esempi di infrastruttura:**  
il suo televisore,  
il suo computer.

## 2.2 Eseguiamo operazioni di configurazione, manutenzione e ottimizzazione dei nostri servizi.

- Provvediamo alla **manutenzione** della nostra infrastruttura. Provvediamo a riparare i guasti che si verificano nel nostro settore di competenza entro un termine adeguato, durante gli orari di esercizio.
- Possiamo **accedere** tramite la rete di telecomunicazione all'infrastruttura impiegata per usufruire dei nostri servizi per eseguire operazioni di:
  - configurazione
  - manutenzione
  - ottimizzazione
  - ampliamento.
- Possiamo **accedere** a dati tecnici o software, modificarli, aggiornarli o cancellarli.
- Possiamo **addebitare i costi** di riparazione dei guasti che non sono stati causati dalla nostra infrastruttura.
- Possiamo interrompere o limitare l'utilizzo della nostra infrastruttura al fine di riparare guasti, eseguire lavori di manutenzione, introdurre nuove tecnologie, ecc.

## 3. L'utilizzo delle prestazioni

### 3.1 La fornitura delle prestazioni

- **Possiamo sospendere la fornitura di un servizio in qualsiasi momento e senza doverla risarcire. Le forniremo un preavviso adeguato riguardo alla sospensione.**
- Possiamo ricorrere a terzi per la fornitura delle nostre prestazioni. Non può richiedere:
  - una particolare configurazione della nostra infrastruttura
  - il mantenimento dei servizi ai quali accede tramite l'infrastruttura.



Nell'ambito della **manutenzione a distanza**, possiamo accedere ai suoi dati correlati alla configurazione degli apparecchi e ai servizi. Decliniamo qualunque responsabilità per i danni alla sua infrastruttura, a meno che non siano chiaramente causati dal nostro intervento.



Gli opuscoli, le condizioni d'offerta e il nostro sito web (oltre al sito web M Budget per i servizi M-Budget, al sito web Wingo per i servizi Wingo e al sito web Coop Mobile per i servizi Coop Mobile) forniscono informazioni sulla portata e sulle condizioni di impiego delle nostre prestazioni.

### 3.2 Ha soltanto il diritto di utilizzo del numero di chiamata e di altri elementi di indirizzo

- Le mettiamo a **disposizione per l'utilizzo** un numero di chiamata o altri elementi di indirizzo (p. es. un indirizzo IP).
- Restiamo tuttavia i **proprietari** di questi elementi di indirizzo. Non può quindi venderli, impegnarli o trasmetterli a terzi **senza il nostro consenso**.
- **Non ha diritto all'attribuzione o al mantenimento** di questi elementi di indirizzo. Se necessario, possiamo riprenderli o modificarli. Per esempio, per motivi burocratici, d'esercizio, tecnici o in caso di dispute tra privati.
- A meno che non trasferisca un elemento di indirizzo a un altro operatore, alla fine del contratto recuperiamo gli elementi di indirizzo, e li possiamo assegnare a un altro cliente, **senza indennizzo**.

### 3.3 È responsabile dei contenuti che condivide

- Lei è **responsabile del contenuto delle informazioni** che trasmette o elabora tramite la nostra infrastruttura.
- Non ci assumiamo **nessuna responsabilità** per:
  - i contenuti che trasmette a terzi o riceve da terzi tramite la nostra rete,
  - i contenuti che trasmette o riceve tramite la nostra infrastruttura (p. es. e-mail, messaggi, social media).

### 3.4 Si impegna a utilizzare i nostri servizi in maniera abituale e conforme

- Quando utilizza i nostri servizi, deve utilizzare **opportuni apparecchi**, in parte predefiniti da noi.
- Si impegna ed è responsabile di un utilizzo delle prestazioni **abituale e conforme** alla legge e al contratto.



Lei è responsabile dell'osservanza delle disposizioni sulla tutela dei minori se mette i nostri servizi a disposizione di minorenni.

Mettiamo a disposizione soluzioni di blocco nell'ambito delle possibilità tecniche.

- Esempi di **violazioni della legge o del contratto**:
  - pubblicità di massa sleale (spam),
  - importunare o inquietare terzi,
  - impedire a terzi l'impiego di servizi di telecomunicazione,
  - svolgere attività di hacking (tentativi inserimento nei sistemi informatici), spiare, sottrarre dati di terzi, praticare attacchi a scopo fraudolento (phishing) ,
  - utilizzare software per danneggiare o mettere in pericolo l'infrastruttura o gli apparecchi di altri utenti,
  - trasmettere o fornire accesso a contenuti illegali.
- Deve informarci se vi sono indizi di un impiego illecito o che viola il contratto.
- **Senza previa autorizzazione scritta da parte nostra**, non può utilizzare i nostri servizi per:
  - scopi particolari,
  - offrire servizi di telecomunicazione.
- Accetta di ricevere **pubblicità sulle nostre offerte, sul nostro gruppo e sui nostri partner commerciali**.

### 3.5 È responsabile dell'impiego dei collegamenti

- **Lei è responsabile di qualsiasi impiego dei suoi collegamenti, anche da parte di terzi.**  
Deve pagare tutti gli importi fatturati per l'impiego dei servizi. Questo vale anche per le merci e i servizi acquistati od ordinati attraverso i suoi collegamenti.

### 3.6 Gestire il suo conto

- Deve custodire password, codici di identificazione, dati di login, codici PIN e PUK ecc. **al sicuro** da terzi.
- Può chiamare la hotline o accedere alla sua Area clienti per disporre il **blocco di servizi a valore aggiunto** acquisiti sulla nostra rete e conteggiati sulla sua fattura. Il blocco può comprendere tutti i **servizi a valore aggiunto** o essere limitato a singole categorie.



Può revocare il suo consenso **gratuitamente in qualsiasi momento**, o limitarlo a determinati canali di contatto nella sua **Area clienti online (MySwisscom)**.



I numeri a pagamento si definiscono **servizi a valore aggiunto**.

Per esempio, sono servizi a valore aggiunto i servizi di intrattenimento per **adulti**, gli **oroscopi**, i **giochi** ecc.

## 4. La fatturazione

### 4.1 Quando inizia l'obbligo di pagamento?

- L'obbligo di pagamento inizia dal momento dell'**attivazione dei nostri servizi**.
- Gli importi dovuti conformemente al contratto vengono **fatturati anche durante un eventuale blocco**.
- Deve pagare una **tariffa per il blocco e lo sblocco** del suo numero di telefono e di altri elementi di indirizzo.

### 4.2 Come funziona la fatturazione?

- Si applicano i prezzi e i canoni (p. es. tasse di elaborazione e di servizio) attualmente in vigore. Li trova nel documento [Servizi a pagamento e tasse di riscossione](#)
- **Emettiamo le fatture sulla base delle nostre registrazioni**.
- Possiamo **raggruppare** diverse fatture insieme.
- Deve pagare l'importo dovuto entro la data di scadenza indicata sulla fattura. Se non è indicata nessuna data di scadenza, deve pagare la fattura entro 30 giorni dalla data di emissione.

### 4.3 Quando e come presentare una contestazione?

- Può **contestare** una fattura.
- Se non è d'accordo con l'importo di una fattura, può presentare una contestazione entro sei mesi a partire dall'utilizzo oggetto della contestazione. Dopo sei mesi, non è più possibile presentare una contestazione e la fattura è considerata accettata.
- Se la contestazione riguarda soltanto un importo **parziale** della fattura, possiamo **richiedere il pagamento** della parte non contestata entro la scadenza regolare.



Per presentare una contestazione clicchi qui: [Clienti privati: contatto via hotline, chat, messaggio | Swisscom](#)

- Hotline: 0800 800 800
- Lettera
- Chatbot online

#### 4.4 Che cosa succede in caso di ritardo nel pagamento?

- È in **ritardo con il pagamento** se:
  - non ha pagato la fattura **per intero** entro la scadenza
  - non ha contestato la fattura **per iscritto** con la debita motivazione.
- In questo caso possiamo:
  - **interrompere la fornitura** di tutti i nostri servizi
  - **adottare ulteriori misure** per impedire danni maggiori
  - e/o
  - **sciogliere il contratto senza preavviso e senza indennizzo.**
- Deve pagare i **costi** che dobbiamo sostenere a causa del ritardo nel pagamento.

Deve quindi pagare un interesse di mora del 5% sull'importo della fattura e **una tassa di sollecito di CHF 30 per sollecito.**

- Possiamo ricorrere a terzi per l'incasso in qualsiasi momento. **Deve quindi pagare direttamente a questi terzi una tassa minima e a indennizzarli per i loro oneri e le spese necessarie per l'incasso.**

#### 4.5 Che cosa succede in caso di forte aumento delle sue fatture?

- Se le sue fatture aumentano notevolmente, **possiamo informarla ma non siamo obbligati a farlo.**

#### 4.6 In quali casi possiamo bloccare le prestazioni o esigere una cauzione?

- Se abbiamo **sospetto** di abusi o dubbio sulla sua volontà o capacità di pagamento, possiamo **bloccare** tutti i servizi o richiedere una **garanzia.**



**Maggiori informazioni:**

[www.swisscom.ch/  
riscossione](http://www.swisscom.ch/riscossione)

## 5. Le modifiche al contratto

### 5.1 Le modifiche ai prezzi e ai servizi

- **Abbiamo il diritto di adattare in qualsiasi momento i nostri prezzi, servizi, condizioni speciali e condizioni delle offerte.**
- Le comunichiamo le modifiche adeguatamente (p. es. sulla fattura o via e-mail).
- Se l'aumento dei prezzi causa un **onere più elevato** per lei o se una modifica al servizio le causa un **notevole svantaggio**, glielo comunichiamo per tempo. Quando viene a conoscenza delle modifiche, può **disdire il contratto** senza penali. Può disdire il servizio entro la data in cui entra in vigore il nuovo prezzo. Se non lo disdice, significa che accetta le modifiche.

### 5.2 L'aumento delle aliquote d'imposta, l'aumento dei prezzi di terzi, l'inflazione

- Gli adeguamenti dei prezzi dovuti a modifiche delle aliquote d'imposta e ai rincari di operatori terzi **non sono considerati aumenti di prezzo**. Quindi **non la autorizzano a presentare una disdetta** del contratto.
- **Possiamo adeguare i prezzi all'inflazione. In questo caso non le spetta un diritto di disdetta straordinario o anticipato.**
- Possiamo decidere di modificare i prezzi di alcuni nostri servizi subito e di altri servizi **in un secondo momento**.
- Possiamo adeguare ogni prestazione al massimo una volta per anno civile. La informiamo con anticipo in merito agli adeguamenti dei prezzi dovuti all'inflazione.



L'inflazione è calcolata sulla base all'indice nazionale dei prezzi al consumo (IPC) dell'Ufficio federale di statistica (base dicembre 2020: 100 punti). L'indice iniziale corrisponde allo stato dell'IPC al 1° giugno 2023.

In caso di adeguamento del prezzo, il nuovo prezzo ammonta al massimo a:

Prezzo in vigore fino a quel momento x valore attuale dell'indice / indice iniziale. Per le offerte del servizio universale si applicano i massimali di prezzo fissati dal diritto sulle telecomunicazioni.

## 6. Le disdetta del contratto

### 6.1 Disdire un contratto senza durata minima

- Entrambe le parti possono disdire per iscritto un servizio per la fine di un mese, osservando un **termine di disdetta** di 2 mesi.
- Una disdetta del contratto è **possibile** al termine di un'eventuale durata minima o di una durata di prolungamento.
- Può disdire il suo contratto per iscritto o telefonicamente (chiamando la nostra hotline), a meno che non accettiamo eccezionalmente un'altra modalità di disdetta.

### 6.2 Disdire un contratto a durata minima

- Una disdetta senza penali è possibile alla fine di ogni mese con un preavviso di due mesi.
- Può disdire un servizio per la fine della durata minima o della durata del prolungamento.
- Se disdice il contratto durante il periodo di durata minima o il periodo di prolungamento (“risoluzione anticipata”), oppure se siamo noi a disdire anticipatamente un servizio a causa di un utilizzo non conforme o di un ritardo nel pagamento, deve pagare il canone residuo fino alla scadenza del periodo di durata minima o il periodo di prolungamento.

## 7. I suoi obblighi alla fine del contratto

- Deve rimuovere l'infrastruttura (apparecchi, hardware, software) **per tempo e a spese sue**.
- Al termine della fornitura del servizio, deve **rispedirci** le apparecchiature fornite a noleggio o in prestito, integre ed entro la scadenza da noi stabilita. **In caso contrario, possiamo fatturare le apparecchiature non rispedite.**



Calcoliamo il canone residuo in base alla durata restante e al canone di abbonamento standard non scontato.

Lei non deve pagare nessun canone residuo se siamo noi a sciogliere il contratto anticipatamente e:

- non vi sono abusi nell'utilizzo secondo la definizione al punto 6 delle [CG giuridicamente valide](#)
- non è in ritardo con il pagamento secondo la definizione al punto 7 delle [CG giuridicamente valide](#).

# Seconda parte:

## Le altre relazioni contrattuali

### 8. La nostra responsabilità

#### 8.1 Violazione del contratto

- In caso di violazione del contratto, siamo responsabili dei danni accertati, a meno che non possiamo provare di non averne colpa. In caso di danni materiali e patrimoniali rispondiamo per sinistro fino al controvalore delle prestazioni rimosse durante il precedente anno contrattuale, fino a un massimo di CHF 50 000.
- Non siamo responsabili dei **danni causati da negligenza leggera**.
- **Nella misura in cui la legge lo consente, la nostra responsabilità per danni successivi, mancato guadagno, perdita di dati, danni riconducibili ad operazioni di download è esclusa.** Inoltre, non rispondiamo per danni causati da un utilizzo dei nostri servizi non conforme alla legge o al contratto.

#### 8.2 Cause di forza maggiore

- Non rispondiamo se l'adempimento delle prestazioni contrattuali viene temporaneamente interrotto, completamente o parzialmente limitato o impossibilitato **per cause di forza maggiore**. Per esempio: interruzioni di corrente e la comparsa di software dannosi.

#### 8.3 Acquisto di merci o servizi di terzi

- Quando impiega i suoi collegamenti per acquistare merci o servizi di terzi, salvo accordi contrari convenuti espressamente, non siamo partner contrattuali né per quanto riguarda le merci o servizi, né per il pagamento. Non siamo responsabili per le merci o i servizi ordinati o acquistati, nemmeno quando riscuotiamo crediti di terzi.

## 8.4 Casi di abuso

- Se il suo utilizzo si discosta sensibilmente dall'uso consueto o se sussistono indizi di una condotta illegale o che viola il contratto, possiamo richiamarla a:
    - utilizzare i servizi in conformità alla legge e al contratto,
    - risarcire i danni,
    - rispondere a eventuali rivendicazioni sollevate da terzi nei suoi confronti.
- Inoltre, **possiamo**:
- modificare, limitare o cessare la fornitura di prestazioni senza preavviso né indennizzo,
  - sciogliere il contratto senza preavviso né indennizzo.
- Lo stesso vale in caso fornisca indicazioni non veritiere o incomplete sui suoi dati alla stipulazione del contratto o all'ordinazione.

## 9. Le limitazioni dell'impiego e la garanzia

### 9.1 Interruzioni

- Facciamo il possibile per garantire **un'elevata disponibilità dei nostri servizi**. Tuttavia, non possiamo garantire il funzionamento senza interruzioni e disturbi all'infrastruttura e ai servizi.

### 9.2 Traffico di voce e dati su reti di terzi oppure con collegamenti di reti di terzi

- Non garantiamo la disponibilità, la qualità, il funzionamento del traffico voce e dati su rete di terzi oppure con collegamenti di reti di terzi.

### 9.3 Impiego di servizi di crittografia o di anonimizzazione

- Se utilizza servizi di crittografia o anonimizzazione della trasmissione dei dati, accetta i possibili svantaggi a ciò connessi, e in particolare:
  - il fatto di rendere impossibile o pregiudicare la fornitura delle nostre prestazioni,
  - l'addebito di prestazioni in realtà offerte gratuitamente,
  - la limitazione delle possibilità di lotta agli abusi.



Esempi di servizi di crittografia o di anonimizzazione: VPN, Private Relay, private DNS.

## 9.4 Trasloco

- Se trasloca, non possiamo garantirle la stessa offerta di prestazioni nel suo nuovo luogo di residenza.

## 9.5 Misure di sicurezza

**Abbiamo il diritto di:**

- controllare l'integrità delle **misure di sicurezza degli apparecchi collegati** alla rete di telecomunicazione,
- **inserire filtri,**
- **adottare altre misure per proteggere** la nostra e la sua infrastruttura, nonché l'infrastruttura di terzi, da contenuti e software illegali o in altro modo dannosi,
- **impedire l'accesso** a contenuti illegali o inadatti a minorenni.

## 10. Le modifiche alle condizioni generali (CG)

- **Possiamo modificare le CG in qualunque momento informandola** dei cambiamenti adeguatamente e con anticipo.
- Se le modifiche sono **svantaggiose** per lei, **può disdire anticipatamente e senza penali il suo contratto** entro l'entrata in vigore della modifica.
- **Se non presenta disdetta entro la scadenza, le modifiche sono considerate accettate per tutte le prestazioni sottostanti alle presenti CG.**

## 11. La proprietà intellettuale dei servizi e dei prodotti del suo contratto

- **Conserviamo tutti i diritti in materia di proprietà intellettuale** esistenti o che risultano dall'adempimento del contratto per quanto riguarda i servizi e i prodotti.
- Se viola i diritti di proprietà intellettuale di terzi, in caso di rivalsa, deve **esentarci da qualunque responsabilità.**

## 12. Il trasferimento del contratto

- Per il trasferimento del contratto occorre **il nostro e il suo consenso scritto**.
- Tuttavia, possiamo cedere il suo contratto **senza il suo consenso** a una società controllata direttamente o indirettamente da noi.
- Abbiamo il diritto di cedere a terzi i **crediti** derivanti dal contratto senza il suo consenso.

## 13. La comunicazione

- Deve **comunicarci** i suoi indirizzi aggiornati del contratto, della fattura e della posta elettronica.
- Possiamo inviarle informazioni rilevanti per il contratto:
  - per posta,
  - all'ultimo indirizzo e-mail da lei indicato,
  - tramite altri canali di comunicazione elettronica.

## 14. Il diritto e i tribunali competenti

- Il contratto sottostà al diritto svizzero.
- **Il tribunale competente è quello di Berna**, fatti salvi gli articoli 32 e 35 CPC riguardanti i consumatori.

**Ottobre 2024.** Queste CG si basano sulla versione originale di marzo 2023. Il presente documento ha lo scopo di facilitare la lettura delle CG e non ha alcun valore legale. Fa fede la [versione originale](#).