

1 Campo di applicazione

Oggetto della presente Descrizione delle prestazioni sono i vari servizi di installazione domestica di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom»).

2 Prestazioni di Swisscom

2.1 Installazione domestica

L'installazione domestica prevede l'installazione a casa del cliente a opera di Swisscom o di un installatore da essa incaricato (di seguito «installatore»).

2.1.1 Prodotti per l'installazione domestica

I prodotti per l'installazione domestica indicati di seguito fanno parte dell'offerta e contengono i moduli seguenti. La descrizione dettagliata è riportata al punto 2.2.

- Installazione domestica di Internet
 - Collegamento di base alla rete Swisscom (se non ancora presente)
 - Configurazione del PC per Internet (1 PC/laptop)
 - Installazione domestica di Internet con Swisscom TV
 - Collegamento di base alla rete Swisscom (se non ancora presente)
 - Configurazione del PC per Internet (1 PC/laptop)
 - Messa in funzione di Swisscom TV (1 Box), inclusi 15 minuti di istruzioni
- Installazione domestica di Swisscom TV
 - Collegamento di base alla rete Swisscom (se non ancora presente)
 - Messa in funzione di Swisscom TV (1 Box), inclusi 15 minuti di istruzioni
- Installazione domestica, ottimizzazione DSL
 - Collegamento di base alla rete Swisscom (se non ancora presente)
 - Ottimizzazione DSL

In via supplementare si possono ordinare i moduli seguenti:

- Configurazione del PC per Internet (2-5 PC/laptop)
- Messa in funzione di Swisscom TV (2-3 Box)
- Messa in funzione del telefono IP (1-5 apparecchi)
- Messa in funzione del televisore (1 apparecchio)
- Cambio della destinazione d'uso di ISDN (1x)
- Cablaggio Ethernet «Easy» (1-2x)
- Cablaggio Ethernet complesso (1-3x)
- Nuova installazione presa telefonica «Easy» (1-4x)
- Nuova installazione presa telefonica «Plus» (1-2x)
- Lavori supplementari (fino a 2 ore)
- Prolunga per il cavo di 5 m incluso il canale del cavo (1-8x)

2.1.2 Materiale per installazione domestica

Per l'installazione domestica vengono impiegati gli stessi prodotti Swisscom offerti anche tramite lo Swisscom Shop o lo Swisscom Online Shop. Essi non sono compresi nella prestazione di installazione domestica.

Installazione domestica - Servizi

Descrizione delle prestazioni

- Router incl. cavo
- Swisscom TV Box incl. cavo
- Kit di collegamento incl. cavo
- Televisore incl. cavo
- Cavo, filtro, splitter Swisscom ecc.

Per i collegamenti di base, le prese telefoniche e i cablaggi Ethernet il materiale è compreso nella prestazione di installazione domestica; Swisscom specifica inoltre le direttive per il materiale.

Di solito il materiale viene portato dall'installatore. In casi particolari gli apparecchi vengono forniti al cliente prima dell'installazione da una ditta di consegne e devono essere predisposti dal cliente stesso per l'installazione.

La restituzione del materiale vecchio o difettoso avviene nell'ambito delle possibilità esistenti.

2.1.3 Termine per l'installazione domestica

Il termine per l'installazione domestica viene stabilito in base alle possibilità al momento dell'ordinazione dell'installazione domestica. In caso contrario il termine viene definito in seguito a una richiamata da parte di Swisscom e confermato per iscritto. In casi eccezionali il termine viene fissato direttamente dall'installatore.

Il cliente è tenuto a essere presente durante l'installazione. Qualora il cliente non fosse a casa alla data prevista, i costi sostenuti vengono fatturati.

2.2 Moduli di base

In linea di principio si distingue tra moduli di base e moduli di messa in funzione.

I moduli di base si riferiscono al collegamento tra router e rete IP di Swisscom.

2.2.1 Installazione domestica di base

L'installazione domestica di base viene eseguita in occasione di ogni installazione e comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Tragitto di andata e ritorno dalla sede dell'installatore a quella del cliente
- Analisi dell'installazione domestica esistente
- Rapido controllo dei terminali del cliente da parte dell'installatore e colloquio di consulenza con il cliente in merito ai necessari lavori d'installazione
- Allestimento di un'offerta da parte dell'installatore per eventuali lavori supplementari richiesti dal cliente conformemente al punto 2.4 seguente, non compresi nell'estensione delle prestazioni di installazione domestica
- Allestimento del collegamento di base tra il router e la rete IP di Swisscom, nonché del collegamento telefonico

2.2.2 Collegamento DSL di base

Il collegamento DSL di base comprende il collegamento tecnico tramite cavo telefonico in rame verso la rete IP di Swisscom con le prestazioni seguenti.

- Installazione di filtri ai terminali telefonici analogici per i clienti senza ottimizzazione DSL secondo il punto 2.2.3
- Installazione dello splitter per clienti con un collegamento ISDN
- Installazione del terminale CPE (router/modem)

I guasti tecnici si possono evitare collegando un filtro a ogni apparecchio telefonico esistente del cliente, se non è stata effettuata alcuna ottimizzazione DSL secondo il punto 2.2.3.

2.2.3 Ottimizzazione del collegamento DSL

Con l'ottimizzazione DSL, su suggerimento di Swisscom è possibile ottimizzare la larghezza di banda e la qualità del segnale fino al router in un collegamento DSL di base. Sono previste le prestazioni indicate di seguito.

- Montaggio della presa digitale DSL incl. lo splitter nell'area giorno
- Tiraggio del nuovo cavo (U72MP) dal punto di trasposizione (PT) fino alla presa digitale

Per i clienti con Swisscom TV la presa digitale viene normalmente collocata nel soggiorno.

2.2.4 Collegamento di base in fibra ottica

Il collegamento di base in fibra ottica viene offerto solo in base alla disponibilità di Swisscom e comprende il collegamento tecnico tramite cavo in fibra ottica verso la rete IP di Swisscom con le prestazioni seguenti.

- Collegamento del router con la presa in fibra ottica
- Installazione del router

2.2.5 Sostituzione della presa per fibra ottica

Nel caso in cui i clienti abbiano Swisscom TV, solitamente la presa per fibra ottica viene installata nel soggiorno. Laddove possibile, l'installazione di base del collegamento in fibra ottica avviene in contemporanea con gli ulteriori moduli ordinati.

Su richiesta del cliente e con spese a carico dello stesso, Swisscom può installare la presa per fibra ottica in un altro luogo all'interno dell'edificio. Le seguenti prestazioni sono incluse.

- Allestimento del collegamento a fibra ottica all'interno dell'edificio
- Montaggio di una presa per fibra ottica all'interno dell'ambiente domestico
- Collegamento del router con la presa per fibra ottica
- Installazione del router

2.2.6 Collegamento di base SAT

Il collegamento di base SAT viene offerto unicamente in base alla valutazione di Swisscom e comprende il collegamento tecnico via satellite e cavo telefonico verso la rete IP di Swisscom con le prestazioni seguenti.

- Definizione della parabola sulla facciata dell'edificio
- Montaggio della parabola nonché posa del cavo fino al ricevitore all'interno dell'abitazione; il ricevitore viene installato direttamente nel punto della posa
- Orientamento della parabola, compresa prova del funzionamento
- Collegamento del router con il ricevitore satellitare

2.3 Messa in funzione dei moduli

La messa in funzione si riferisce ai servizi Swisscom ordinati nonché agli apparecchi Swisscom ordinati. I moduli indicati di seguito possono essere eseguiti più volte per ogni installazione domestica.

2.3.1 Configurazione del PC per Internet

La configurazione del PC per Internet si riferisce a un computer esistente del cliente e comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Configurazione dell'accesso a Internet
- Collegamento al router tramite un cavo Ethernet libero oppure collegamento tramite WLAN (incl. codifica WPA) in funzione del router scelto dal cliente oppure collegamento tramite un kit Swisscom adeguato (posa libera con kit di collegamento)
- Registrazione del cliente per l'accesso a Internet di Swisscom

- Impostazione di un indirizzo e-mail per il cliente nel suo programma di posta elettronica (ad es. «Microsoft Outlook», «Windows Mail», oppure applicazioni e-mail basate sul web)

2.3.2 Messa in funzione di Swisscom TV

La messa in funzione di Swisscom TV si riferisce a uno Swisscom TV Box e comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Installazione dello Swisscom TV Box
- Collegamento al router tramite un cavo Ethernet libero oppure
- Collegamento tramite un kit Swisscom adatto (posa libera con kit di collegamento)
- Collegamento all'impianto Home Cinema esistente se quest'ultimo si trova nelle immediate vicinanze (lunghezza max. del cavo: 1 m) e nello stesso locale dello Swisscom TV Box
- Registrazione del cliente per Swisscom TV
- Se necessario è inclusa un'apertura nella parete (foro) per ogni Swisscom TV Box (cfr. punto 3.1.1)
- Se necessario, breve dimostrazione di Swisscom TV incl. telecomando

2.3.3 Messa in funzione del telefono IP

La messa in funzione del telefono IP si riferisce a un telefono IP di Swisscom e comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Installazione e messa in servizio del telefono IP
- Collegamento al router tramite un cavo Ethernet libero oppure collegamento tramite WLAN (incl. codifica WPA) in funzione del router scelto dal cliente oppure collegamento tramite un kit Swisscom adeguato (posa libera con kit di collegamento)
- Se necessario, breve dimostrazione del telefono IP (senza programmazione)

2.4 Moduli della rete domestica

Per rete domestica si intendono i collegamenti dal router agli apparecchi su base IP. L'attenzione è focalizzata sugli apparecchi offerti da Swisscom per Internet, telefoni IP e Swisscom TV Box. I collegamenti in questa rete domestica possono sia basarsi su cavo Ethernet sia essere realizzati con l'ausilio dei kit di collegamento offerti da Swisscom (cavo Ethernet, WLAN, POF, Powerline, switch ecc.).

2.4.1 Ottimizzazione della rete domestica

Questo modulo viene impiegato se il cliente o Swisscom stabilisce che la rete domestica non è sufficientemente stabile e causa dei fastidiosi errori di trasmissione. L'attenzione è concentrata sulle applicazioni a banda larga (ad es. disturbi dell'immagine con Swisscom TV).

L'ottimizzazione della rete domestica comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Verifica e correzione dell'installazione esistente
- Verifica e correzione della situazione dei filtri
- Collegamento tramite un kit Swisscom adatto (posa libera con kit di collegamento)
- Colloquio con il cliente in merito alle eventuali attività successive:
 - modulo cablaggio Ethernet
 - modulo ottimizzazione DSL

2.4.2 Cambio della destinazione d'uso di ISDN

Con questo modulo, i clienti che passano da ISDN a IP beneficiano di un cambio della destinazione d'uso di un'installazione ISDN semplice con bus S per telefoni analogici. Il cambio di destinazione d'uso di ISDN comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Rimozione completa delle resistenze nel bus S
- Controllo del funzionamento tramite telefoni analogici
- Collegamento delle interfacce ATA con la presa ISDN

- Configurazione di ATA1 e ATA2 per Multiline
- Restituzione e smaltimento dell'apparecchio NT

I telefoni ISDN esistenti non possono più essere utilizzati. Il tiraggio dei cavi e gli adeguamenti delle prese non sono compresi in questo modulo.

2.4.3 Cablaggio Ethernet «Easy»

Il cablaggio Ethernet «Easy» comprende un collegamento Ethernet CAT5e non schermato da un locale a un altro, con tiraggio dei cavi in tubi esistenti. La condizione è che nei due locali sia già presente una presa telefonica, che di norma viene sostituita con una presa telefonica Ethernet. Il cablaggio Ethernet «Easy» comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Montaggio di due prese Ethernet (in base alle possibilità integrazione nella presa telefonica esistente)
- Tiraggio di cavi Ethernet CAT5e non schermati in tubi esistenti

La lunghezza dei cavi è limitata ad al massimo 18 metri. L'installazione può avvenire su più piani, ma le perforazioni di pareti o soffitti sono escluse. Gli arredi che ostacolano il passaggio devono essere spostati a cura del cliente il giorno precedente l'installazione.

2.4.4 Cablaggio Ethernet «Plus»

Il cablaggio Ethernet «Plus» comprende un collegamento Ethernet CAT5e non schermato da un locale a un altro, con eventuale montaggio di nuove canaline per cavi. Il cablaggio Ethernet complesso comprende le prestazioni indicate di seguito.

- Montaggio di due prese Ethernet (in base alle possibilità integrazione nella presa telefonica esistente)
- Montaggio di nuove canaline per cavi
- Tiraggio di cavi Ethernet CAT5e non schermati in tubi esistenti o nelle nuove canaline per cavi
- Se necessario una o due perforazioni di parete per ogni cablaggio Ethernet «Plus» (foro) (cfr. punto 3.1.1)

La lunghezza dei cavi è limitata ad al massimo 18 metri. L'installazione può avvenire solo su un piano; la perforazione del soffitto è esclusa. Gli arredi che ostacolano il passaggio devono essere spostati a cura del cliente il giorno precedente l'installazione.

2.4.5 Nuova installazione presa telefonica «Easy»

La nuova installazione della presa telefonica «Easy» comprende il montaggio di una presa TT nel caso di presa per fibra ottica nel punto del router. Il collegamento avviene facendo passare un cavo telefonico U72 all'interno di tubi già esistenti. La nuova installazione della presa telefonica «Easy» comprende le prestazioni elencate in seguito.

- Montaggio di una presa TT per la presa per fibra ottica
- Passaggio di un cavo telefonico U72 nei tubi già esistenti

La lunghezza dei cavi è limitata ad al massimo 18 metri. L'installazione può avvenire su diversi piani; tuttavia è esclusa la perforazione delle pareti e del soffitto. Gli arredi che ostacolano il passaggio devono essere spostati a cura del cliente il giorno precedente l'installazione.

2.4.6 Nuova installazione presa telefonica «Plus»

La nuova installazione della presa telefonica «Plus» comprende il montaggio di una presa TT nel caso di presa per fibra ottica nel punto del router. Il collegamento avviene mediante un cavo telefonico U72 e se necessario con il montaggio di nuovi canali dei cavi. La nuova installazione della presa telefonica «Plus» comprende le prestazioni elencate in seguito.

- Montaggio di una presa TT per la presa per fibra ottica

- Montaggio di nuovi canali dei cavi
- Passaggio di un cavo telefonico U72

Se necessario, fino a due perforazioni di parete per ciascuna nuova installazione di presa telefonica «Plus» (foro) (cfr. punto 3.1.1)

La lunghezza dei cavi è limitata ad al massimo 18 metri. L'installazione può avvenire solo su un piano, la perforazione del soffitto è esclusa. Gli arredi che ostacolano il passaggio devono essere spostati a cura del cliente il giorno precedente l'installazione.

2.5 Lavori supplementari

Eventuali lavori supplementari vengono solitamente ordinati insieme all'installazione domestica. Su esplicita richiesta del cliente, nell'ambito delle possibilità temporali possono essere commissionati anche prima dell'inizio dei lavori di installazione. Tutti i lavori supplementari vengono fatturati da Swisscom in base ai costi effettivi a regia.

Sono possibili i lavori supplementari seguenti:

- attività di assistenza e installazione che esulano dall'estensione delle prestazioni dei moduli esistenti
- spostamento o sostituzione della presa in fibra ottica.
- spostamento della presa telefonica
- prolunga del cavo di 5 m incluso il canale del cavo (come integrazione ai moduli di rete domestica 2.4.4 e 2.4.6)

2.6 Aggiornamenti

Swisscom può eseguire in qualsiasi momento aggiornamenti tecnici di tutti i servizi di installazione domestica, a condizione che ciò non implichi costi per il cliente né incida negativamente sull'estensione delle prestazioni concordate.

2.7 Installazione

L'installazione avviene presso il cliente su appuntamento precedentemente concordato tra questi e Swisscom nelle seguenti fasce orarie:

- lunedì–venerdì: ore 7.30–19.30
- sabato: ore 8.00–17.00

3 Prestazioni del cliente

3.1 Requisiti minimi

Il cliente è tenuto a presenziare per l'intera durata dell'installazione ed è direttamente responsabile del salvataggio dei propri dati sul computer e della creazione di una copia di sicurezza aggiornata (al giorno in questione) prima dell'installazione domestica.

3.1.1 Autorizzazioni e licenze

Il cliente è responsabile dell'ottenimento preventivo di eventuali autorizzazioni e licenze di terzi (ad es. locatore) necessarie per gli interventi d'installazione da eseguire (forature, aggiornamenti dell'installazione domestica attuale ecc.).

Autorizza Swisscom, o l'installatore incaricato, a procedere all'installazione del software necessario sul proprio computer.

Inoltre accetta che, prima dell'installazione domestica, il suo sistema sia scansionato allo scopo di rilevare i componenti hardware e software presenti. Tale analisi è necessaria da un lato per garantire un'installazione ottimale e, dall'altro, per la valutazione successiva di eventuali complicazioni.

3.1.2 Collegamenti

Il cliente è responsabile della predisposizione e dell'installazione dell'infrastruttura necessaria. L'installazione presuppone il corretto funzionamento di tutti i collegamenti, in particolare:

- del collegamento telefonico di rete fissa (di seguito denominato «collegamento di rete»). Eccezione: installazione domestica dell'accesso a internet SAT.
- dell'allacciamento alla rete elettrica vicina al luogo scelto per l'installazione (vale per modem/router e/o Swisscom TV Box).

Il cliente è responsabile dei sopraindicati collegamenti di rete e dell'approvazione di questo contratto da parte del cliente fruitore dell'allacciamento alla rete, qualora non si tratti della stessa persona.

3.1.3 Software e hardware

Il cliente è responsabile dell'acquisto e dell'installazione di tutti i componenti software e hardware. L'installazione presuppone il corretto funzionamento di tutti i componenti software e hardware del cliente.

- Computer dotato di uno dei seguenti sistemi operativi: Microsoft Windows Vista, Windows 7, Windows 8 oppure MAC OS dalla versione 10.2.3.
- Programma di posta elettronica (ad es. «Microsoft Outlook», «Windows Mail» oppure altre applicazioni e-mail online) installato sul computer
- Fornitura di tutte le password necessarie (BIOS, sistema operativo, applicazioni, account internet, account di posta elettronica, Swisscom Login per l'area clienti ecc.)
- Accesso a tutti i dispositivi necessari (CD-Rom, driver ecc.), cavi inclusi

3.2 Installazione domestica dell'accesso a internet SAT

Oltre ai requisiti minimi indicati al punto 3.1, per l'installazione domestica dell'accesso a internet SAT vanno soddisfatti anche i seguenti requisiti.

Qualora il cliente non desideri installare la parabola sulla facciata dell'abitazione, in base al punto 7.2.2 della descrizione delle prestazioni per l'accesso internet SAT, è tenuto a far installare a proprie spese un'asta di montaggio resistente alle intemperie (diametro 50mm) da personale specializzato. La posizione dell'asta di montaggio dev'essere scelta in modo tale che vi sia una linea visiva diretta (line of sight) con il satellite e che la distanza (lunghezza del cavo) dal modem satellitare non superi i 30 metri.

3.3 Conferma di fine lavori

Apponendo la propria firma il cliente dichiara che l'installazione si è conclusa con esito positivo.

4 Fatturazione e condizioni di pagamento

I servizi vengono fatturati da Swisscom alla conclusione dell'installazione. Un eventuale ritardo imputabile al cliente non esonera quest'ultimo dall'obbligo di pagamento.

Gli interventi legati al servizio descritti al punto 2.4 nonché i lavori dell'installatore non contemplati nei punti da 2.1 a 2.3 della presente descrizione delle prestazioni vengono fatturati direttamente dall'installatore.

5 Garanzia

Il cliente ha diritto a richiedere miglie gratuite dell'installazione in caso di eventuali difetti d'installazione imputabili a negligenza o colpa grave di Swisscom. Sono escluse ulteriori pretese del cliente.

Swisscom risponde dei danni o delle perdite dell'infrastruttura del cliente che le sono imputabili per sua negligenza o colpa grave. Il risarcimento del danno è in ogni caso limitato al valore corrente dell'oggetto. Sono escluse ulteriori pretese del cliente. Swisscom risponde di eventuali danni derivanti al cliente o a terzi per la perdita di dati e programmi software

non salvati, soltanto se le sono imputabili per negligenza o colpa grave, in tutti gli altri casi non si assume alcuna responsabilità.

Swisscom non può essere ritenuta responsabile in caso di uso improprio e danni da parte di terzi.

6 Disposizioni particolari

Swisscom è autorizzata ad assegnare a terzi l'incarico di effettuare l'installazione.

I prezzi sono stabiliti in base al listino prezzi vigente al momento della stipula del contratto relativo all'installazione domestica.

Il cliente autorizza Swisscom a installare i software necessari sul proprio computer. Durante l'installazione è richiesta la presenza del cliente. Il cliente accetta che, prima dell'installazione vera e propria, il suo sistema sia scansionato allo scopo di rilevare i componenti hardware e software presenti. Tale procedura è necessaria da un lato per garantire un'installazione ottimale e, dall'altro, per effettuare valutazioni successive in caso di complicazioni, per il miglioramento costante e la garanzia della qualità dell'installazione domestica DSL. Al momento dell'installazione il cliente è tenuto ad accettare le condizioni di licenza del software installato (ad es. My Swisscom Assistant).

Se il cliente non rispetta l'appuntamento fissato o viene meno a uno degli obblighi contrattuali, Swisscom ha il diritto di fatturare le eventuali spese che ne derivano (ad es. tragitto di andata e ritorno e tempo di attesa) alla tariffa oraria di CHF 140.–.

Se a causa di hardware o software difettoso o infettato da virus l'installazione non potesse essere portata a termine, la prestazione fornita (tragitto di andata e ritorno e tempo di lavoro) viene fatturata alla tariffa oraria di CHF 140.–, tuttavia per un importo massimo pari al costo complessivo dell'installazione domestica. Ciò vale anche se l'installazione non può essere conclusa con esito positivo a causa nel mancato rispetto di altri requisiti minimi di cui al punto 3.1.

Febbraio 2014