

## Check list per il passaggio dei clienti privati dalla telefonia di rete fissa analogica alla telefonia di rete fissa IP

---

- 1. Verificate se per telefonare utilizzate ancora la rete analogica oppure se siete già passati a IP**
  - Chiamate la hotline gratuita 0800 882 002. Se il passaggio a IP non è ancora avvenuto, saremo lieti di rispondere alle vostre domande e di fornirvi l'aiuto necessario per effettuarlo.
  - Usate un telefono con composizione a impulsi, cosa che si riconosce dal disco di selezione o dalla mancanza dei tasti stella (\*) o cancelletto (#)?
  - Possedete un dispositivo ISDN?
  - Il vostro telefono è collegato direttamente alla presa telefonica (nella parete) e non a un router/modem?
  - Non avete cambiato da più di due anni la vostra offerta per la rete fissa Swisscom?
- 2. Dove ottengo informazioni sulle offerte attuali?**

Online all'indirizzo [www.swisscom.ch/retefissa](http://www.swisscom.ch/retefissa), nello Swisscom Shop o tramite la hotline gratuita: 0800 800 800.
- 3. Quali sono le novità?**

I clienti devono collegare il proprio telefono di rete fissa direttamente al router invece che alla presa telefonica, a cui va invece collegato il router. Se ordinate la nuova offerta, insieme agli apparecchi riceverete delle semplici istruzioni per l'uso che spiegano i passi più importanti. Queste istruzioni sono disponibili anche in internet all'indirizzo [www.swisscom.ch/aiuto](http://www.swisscom.ch/aiuto). Naturalmente potete rivolgervi in qualsiasi momento al vostro partner Swisscom o al vostro elettricista di fiducia.
- 4. Possibilità di continuare a usare gli apparecchi telefonici esistenti**

È possibile continuare a usare praticamente tutti i telefoni (esclusi telefoni con disco di selezione, telefoni a impulsi e apparecchi ISDN e fax).
- 5. Installazione domestica**

Nella maggior parte dei casi non è necessario apportare alcuna modifica all'installazione domestica esistente. Se si desidera poter continuare a usare diversi telefoni con filo o se si usa un apparecchio da parete sono necessarie delle modifiche, che invece normalmente non sono necessarie in caso di uso di un solo telefono con filo o cordless. Il vostro partner Swisscom o il vostro elettricista di fiducia vi fornirà tutto l'aiuto necessario.
- 6. Applicazioni speciali**

Se avete un impianto d'allarme, un sistema domotico o di comando che funzionano attraverso il collegamento telefonico analogico oppure se possedete un ascensore con un telefono d'emergenza, vi preghiamo di contattare direttamente il costruttore/fornitore dell'impianto,



che potrà verificarne la compatibilità con IP e fornirvi l'aiuto necessario.

**Qui potete ricevere aiuto**

Hotline gratuita: 0800 800 800

Presso lo Swisscom Shop o i nostri partner

[www.swisscom.ch/aiuto](http://www.swisscom.ch/aiuto), [www.swisscom.ch/retefissa](http://www.swisscom.ch/retefissa)

Qui potete effettuare il passaggio a IP: [www.swisscom.ch/areaclienti](http://www.swisscom.ch/areaclienti)

## FAQ: tutto quello che i clienti privati devono sapere sul passaggio ad All IP

---

### **Che cos'è All IP?**

Il protocollo internet (IP) è la tecnologia più utilizzata al mondo per la trasmissione dati. Questo protocollo permette di trasferire non solo dati, ma anche immagini, video, musica e voce. Presso Swisscom, internet e la televisione funzionano già da tempo tramite IP, mentre nell'ambito della telefonia di rete fissa il passaggio dalla tecnologia analogica a IP è attualmente in atto. Ad oggi oltre la metà dei nostri clienti è passata a IP. Swisscom intende completare il passaggio di tutti i clienti alla tecnologia IP entro la fine del 2017.

### **Perché questo passaggio ad All IP?**

Siamo nel mezzo di una trasformazione tecnologica volta alla digitalizzazione, che non interessa solamente Swisscom e la Svizzera, ma il mondo intero. La tecnologia tradizionale è ormai arrivata alla fine del suo ciclo di vita. Scarseggiano sia i tecnici che dispongono del relativo know-how che i pezzi di ricambio. Swisscom orienta le proprie prestazioni a elevati standard di qualità, raggiungibili solamente tramite il passaggio a IP. IP semplificherà la nostra vita in molti ambiti. Al più tardi quando tutti i dispositivi come telefono, televisione, radio e, prima o poi, anche il frigorifero parleranno la stessa lingua, ovvero IP, si apriranno possibilità di comunicazione completamente nuove.

### **Quali clienti sono interessati dal passaggio a IP?**

Tutti i collegamenti TDM (analogici e ISDN) di Swisscom sono interessati dal passaggio ad All IP.

### **Come faccio a sapere se nel mio caso il passaggio a IP è già avvenuto?**

Per sapere se si telefona già tramite IP, basta chiamare la hotline gratuita 0800 882 002. Se il passaggio non è ancora avvenuto, saremo lieti di fornirvi la consulenza e l'aiuto necessari per effettuarlo.

In generale:

È molto probabile che per telefonare utilizzate la tecnologia di rete fissa tradizionale se:

- usate un telefono con composizione a impulsi, cosa che si riconosce dal disco di selezione o dalla mancanza dei tasti stella (\*) o cancelletto (#);
- possedete un dispositivo ISDN;
- il vostro telefono è collegato direttamente alla presa telefonica (nella parete) e non a un router/modem;
- non avete cambiato da più di due anni la vostra offerta per la rete fissa Swisscom.

### **Il cliente come viene a sapere del passaggio a IP?**

Dal marzo 2014 è in atto una campagna di Swisscom volta a informare l'opinione pubblica in merito al passaggio a IP della telefonia fissa. I nuovi prodotti e le offerte combinate sono basati esclusivamente su IP. Swisscom contatta gradualmente per iscritto tutti i clienti che ricevono un nuovo collegamento IP. Potete anche eseguire il passaggio di vostra iniziativa in qualsiasi momento, al più tardi entro la fine del 2017.

### **Che cosa succede con i clienti che non capiscono di cosa si tratta? Rimangono senza telefono alla fine del 2017?**

Swisscom contatterà personalmente per iscritto tutti i clienti che non sono ancora passati a IP. Su richiesta, questi clienti riceveranno una consulenza su misura.

### **Che cosa cambia per il cliente?**

I clienti devono collegare il proprio telefono di rete fissa direttamente al router invece che alla presa telefonica, a cui va invece collegato il router. Se ordinate la nuova offerta, insieme al router riceverete delle semplici istruzioni per l'uso che spiegano i passi più importanti. Queste istruzioni sono disponibili anche in internet all'indirizzo [www.swisscom.ch/aiuto](http://www.swisscom.ch/aiuto) (tema Rete fissa > Configura rete fissa).

Naturalmente potete rivolgervi in qualsiasi momento al vostro partner Swisscom o al vostro elettricista di fiducia.

### **Quali vantaggi comporta per me il passaggio alla telefonia di rete fissa basata su IP?**

- Una qualità audio (HD High Definition) nettamente migliore delle telefonate con un telefono di rete fissa HD di Swisscom
- La possibilità di bloccare semplicemente le chiamate pubblicitarie indesiderate
- Se si dispone di un telefono adeguato e chi effettua la chiamata ha pubblicato il proprio numero nell'elenco telefonico, il nome compare direttamente sul display

### **Finora avevo solamente un allacciamento di rete fissa analogico. Riceverò un router?**

Sì, Swisscom mette a disposizione dei clienti gratuitamente un router (Internet-Box light), che sarà consegnato anche ai clienti già in possesso di un router, ma di vecchia generazione.

### **Posso tenere il mio vecchio apparecchio telefonico?**

È possibile continuare a usare praticamente tutti gli apparecchi per la rete fissa (telefoni IP, telefoni analogici con tecnologia DECT, telefoni con filo). Sono esclusi i telefoni con disco di selezione, i cosiddetti telefoni a impulsi (utilizzabili però impiegando un convertitore) e gli apparecchi ISDN presso i clienti privati.

### **Quali soluzioni sono disponibili per i clienti ISDN?**

- Se desiderate continuare a godere dei vantaggi di ISDN, anche con la nuova tecnologia IP potete usare parallelamente due o tre numeri di telefono. La relativa offerta di Swisscom è denominata «MultiLINE» ed è disponibile in aggiunta a ciascuna delle offerte di telefonia IP a partire da CHF 15.– al mese.
- Gli apparecchi ISDN vanno sostituiti con telefoni HD compatibile con IP o telefoni analogici.
- Il cablaggio ISDN domestico va modificato in ogni caso. Un tecnico Swisscom provvederà ad eseguire le modifiche gratuitamente.

### **Che cosa succede con il mio fax?**

In linea di massima è possibile continuare a utilizzare gli apparecchi fax, possono tuttavia insorgere problemi di ordine qualitativo. Con IP, il fax, proprio come i telefoni di rete fissa, deve essere allacciato direttamente al router.

Qualora un fax analogico non funzionasse più correttamente su una rete All IP, modificare le seguenti impostazioni sull'apparecchio:

- Ridurre la velocità di trasmissione, ad esempio da 14'400 bps a 9'600 bps (non consigliato nel caso di fax di diverse pagine)
- Disattivare la correzione degli errori → ECM (Error Correction Mode)
- Per gli apparecchi fax non acquistati presso Swisscom si consiglia di verificare le seguenti impostazioni:
  - a) Impostazioni del paese → «Svizzera»
  - b) Impedenza → «Complexe impedance», non «600 Ohm»
  - c) Tipo di selezione → selezione a toni/DTMF – non composizione a impulsi/Decadic Dialling

#### **L'introduzione di All IP causerà un aumento dei costi della telefonia di rete fissa?**

No, il passaggio ad All IP non ha alcun influsso sul prezzo della telefonia di rete fissa. Swisscom si impegna a trovare per ogni cliente una nuova offerta adeguata.

#### **Non voglio passare a IP. Posso passare a un altro operatore di telefonia?**

Naturalmente potete farlo, ma anche i nostri concorrenti passeranno a IP. Alcuni impiegano già oggi la telefonia basata su IP. Il passaggio a IP non è promosso da Swisscom, ma è in atto in tutto il mondo, ragione per cui anche i nostri concorrenti adotteranno la tecnologia IP.

#### **Quanto è affidabile la telefonia IP?**

In linea di principio si possono verificare interruzioni della rete con qualsiasi tecnologia. La soddisfazione dei clienti che sono passati ad All IP è migliorata o è rimasta invariata.

#### **È vero che il router causa un aumento del consumo di elettricità?**

Se il cliente utilizza già oggi un'offerta combinata con internet e passa alla telefonia IP, il consumo di elettricità rimane praticamente invariato. Nel caso in cui il cliente finora disponesse solamente di un allacciamento di rete fissa tradizionale, il passaggio a IP comporta un leggero aumento del consumo di elettricità, poiché con questa tecnologia il telefono funziona attraverso il router. Nel settore dei clienti privati, l'Internet-Box light consuma 45 kWh all'anno, il cui costo è pari a circa CHF 9.

Affinché il telefono funzioni è necessario che il router sia acceso. Se il cliente desidera risparmiare energia e spegnere il router durante la notte o quando è in vacanza, ma al tempo stesso essere raggiungibile telefonicamente, può attivare la deviazione delle chiamate nell'area clienti online di Swisscom, ad esempio sul suo cellulare. Questa deviazione assicura la raggiungibilità telefonica del cliente anche in caso di guasto improvviso a internet/al router come pure nel caso di un'interruzione di corrente.

Con il passaggio a IP della telefonia di rete fissa, a medio termine il fabbisogno di energia a livello nazionale si ridurrà rispetto a oggi. Ciò è da ricondursi all'eliminazione degli impianti nelle centrali telefoniche. Swisscom prevede una riduzione del consumo complessivo di elettricità per la telefonia di rete fissa in Svizzera pari a circa il 25%.

**Che cosa faccio in caso di interruzione di corrente? Senza corrente il router non funziona, e quindi non funzionano né internet né il telefono.**

Con la tecnologia IP è possibile trasferire le chiamate a un dispositivo mobile. In questo modo si rimane raggiungibili anche in caso di interruzione di corrente. Per i clienti commerciali esistono delle offerte provviste del cosiddetto «Internet Backup», che consente al cliente di navigare in internet e telefonare anche in caso di problemi alla rete. Del resto, già oggi la maggior parte dei terminali (router, dispositivi DECT) è collegata alla rete elettrica e pertanto, in caso di interruzione di corrente, non funziona più. Continuerà ad essere possibile effettuare una chiamata d'emergenza da cellulare anche in caso di un'interruzione regionale di corrente.

**Cosa possono fare i clienti che dispongono di una scarsa copertura della rete mobile? Come possono rimanere raggiungibili anche in caso di interruzione di corrente?**

La nuova telefonia di rete fissa (IP) di Swisscom offre già oggi una disponibilità molto elevata. Talvolta possono tuttavia verificarsi delle brevi interruzioni a causa ad esempio di problemi legati alla rete o di fattori esterni quali interruzioni di corrente, danneggiamento dei cavi o inondazioni. In questi casi è possibile trasferire nell'area clienti le chiamate al telefono fisso ad esempio a un numero di cellulare. La rete mobile di Swisscom copre oltre il 99% della popolazione svizzera. La copertura può essere verificata sul sito <https://scmplc.begasoft.ch/plcapp/pages/gis/netzabdeckung.jsf?netztyp=lte>.

**Clienti privati**

Se si risiede in una regione con scarsa copertura della rete mobile, in commercio esistono delle soluzioni temporanee, come ad esempio batterie o telefoni satellitari.

**Clienti commerciali**

Swisscom offre ai clienti commerciali con esigenze particolarmente elevate delle soluzioni su misura. Per mettersi in contatto con noi, basta chiamare il numero 0800 055 055.

**Molti impianti per chiamate di emergenza negli ascensori funzionano attraverso la rete telefonica analogica. Che cosa devo fare in veste di proprietario?**

La telefonia per ascensori del futuro comunicherà tramite la rete mobile. Swisscom consiglia pertanto di effettuare il più rapidamente possibile il passaggio a soluzioni basate sulla rete mobile. La rete mobile è ampiamente supportata da batterie e continua a funzionare per 1 ora anche in caso di interruzione di corrente. Swisscom sta preparando una soluzione basata sulla rete fissa IP. Anche la rete fissa IP è supportata da batterie. Se il router dispone di una batteria, un telefono per ascensori analogico collegato all'interfaccia analogica del router può continuare tranquillamente a funzionare. Per una consulenza completa consigliamo di rivolgersi direttamente al fornitore o al produttore dell'impianto.

**È necessario sostituire gli impianti d'allarme collegati alla rete telefonica analogica?**

In occasione del passaggio a IP si deve verificare la compatibilità con IP dell'impianto d'allarme. Molti

sistemi continuano a funzionare anche nell'universo IP. Swisscom consiglia ai propri clienti di verificare con il fornitore o il produttore il funzionamento sicuro dell'impianto nell'universo IP.

#### **È necessario sostituire i sistemi di emergenza da polso?**

Gli apparecchi con la designazione «TeleAlarm» non sempre funzionano con All IP, per cui è opportuno sostituirli. Con Smart Life Care, Swisscom offre un dispositivo salvavita all'avanguardia da impiegare in casa. Grazie a una stazione di base e a un trasmettitore indossato dal cliente, quest'ultimo può chiedere rapidamente aiuto in caso di malore. Per maggiori informazioni:

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

#### **Le spese per l'acquisto di nuovi apparecchi o per la sostituzione degli impianti d'allarme a causa del passaggio alla telefonia basata su IP sono a mio carico?**

In linea di principio sì, poiché si tratta di uno sviluppo tecnologico inarrestabile attualmente in atto in tutto il mondo. Se il cliente dispone di un solo allacciamento individuale, riceve il router gratuitamente. Un telefono HD/compatibile con IP è necessario solamente se si desidera godere di tutti i vantaggi offerti dalla nuova telefonia di rete fissa.

#### **Se sono costretto a cambiare l'abbonamento a causa del passaggio a IP, i prezzi rimangono invariati?**

- Il passaggio a IP richiede un cambio di abbonamento. Per i prodotti di base del servizio universale (rete fissa e internet) riceverete gli stessi prodotti allo stesso prezzo.
- Nell'ambito degli abbonamenti combinati (internet, telefono e televisione), negli ultimi anni le offerte sono notevolmente migliorate. Oggi è possibile scegliere prodotti che, a parità di prezzo, offrono prestazioni nettamente più ampie, come ad esempio telefonate gratuite nella rete fissa, internet più veloce o funzioni TV ampliate. I dettagli relativi alle attuali offerte combinate sono disponibili su [www.swisscom.ch/vivo](http://www.swisscom.ch/vivo)
- In caso di passaggio a un prodotto IP non è necessario rispettare alcun termine di disdetta. Il periodo residuo viene trasferito al nuovo prodotto. Lo stesso vale anche per il passaggio a un prodotto di base come l'offerta per la rete fissa per CHF 25.35 al mese.

#### **Maggiori informazioni**

##### **Per domande di carattere generale**

Clienti privati: hotline gratuita 0800 800 800

##### **Informazioni generali su All IP**

<http://www.swisscom.ch/ip>

##### **Telefonia di rete fissa IP per clienti privati**

<https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/rete-fissa/offerte-tariffe.html>

##### **Dettagli sulla telefonia per ascensori**

<https://www.swisscom.ch/it/about/azienda/rete/all-ip/telefono-ascensore.html>



**swisscom**

**Dettagli sugli impianti d'allarme**

<https://www.swisscom.ch/it/about/azienda/rete/all-ip/impianto-allarme.html>