

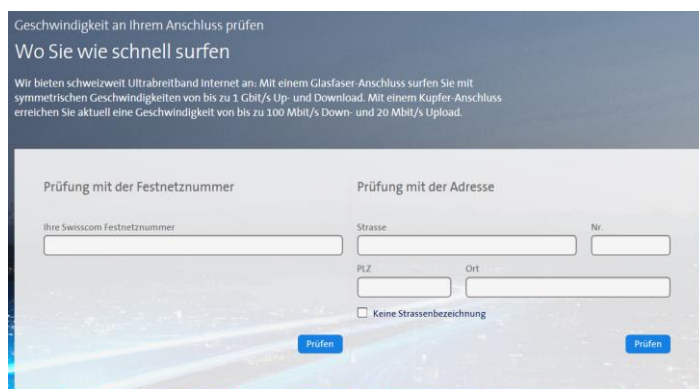
Attuazione della promessa di trasparenza

Nei loro [Codici di condotta sulla neutralità della rete](#) le associazioni asut e Suissedigital come pure le aziende Salt, Sunrise, upc e Swisscom promettono che gli utenti internet possono informarsi sulla capacità del proprio accesso internet, sulle misure di gestione del traffico applicate e sugli eventuali malfunzionamenti della rete.

In concreto, gli utenti internet possono chiedere al loro fornitore di accessi internet

- a) con quali «managed services» viene condivisa la capacità (larghezza di banda) disponibile sul loro collegamento internet e in che misura;

Gli utenti di internet hanno la possibilità di stabilire la capacità del proprio collegamento di rete fissa, cioè la velocità massima di navigazione, tramite [questo link](#).



La capacità dell'accesso a internet da dispositivo mobile dipende da diversi fattori, ovvero dalla tecnologia disponibile sul posto ([qui](#) è consultabile la mappa della copertura di rete di Swisscom) e dal numero di utenti che in un determinato momento condividono una cella di telefonia mobile, dalla tipologia di servizi ai quali accedono, ma anche dal terminale che l'utente utilizza, perché non tutti i terminali dispongono della tecnologia più avanzata. La massima velocità di navigazione possibile dipende inoltre dall'abbonamento di comunicazione mobile dell'utente, perché Swisscom offre velocità diverse in base al livello dell'abbonamento ([qui](#) è disponibile un confronto).

Sulla rete fissa e sulla rete mobile di Swisscom, il servizio vocale proprio basato su protocollo internet (Voice over IP, VoIP, sulla rete mobile in concreto Voice over LTE, VoLTE) è un cosiddetto «managed service» (chiamato anche «servizio specializzato»). Affinché possa essere garantito un buon funzionamento anche in situazioni di sovraccarico, questo servizio viene prioritizzato.

Quando si utilizza VoIP, la larghezza di banda disponibile per i servizi internet viene ridotta di circa 100 kbit/s (downstream e upstream) per ogni comunicazione.

Dato che, di solito, le velocità previste contrattualmente – sia per i collegamenti internet basati sulla rete fissa sia per i collegamenti mobili di Swisscom – sono pari a un multiplo della larghezza di banda richiesta da VoIP, gli effetti sull'accesso ai servizi internet sono praticamente impercettibili.



swisscom

Per quanto concerne la rete fissa, anche Swisscom TV è un «managed service». Si ricorre alla prioritizzazione di tali servizi solo se il contemporaneo utilizzo di Swisscom TV e altri servizi internet supera la capacità del collegamento internet. Occorre allora prioritizzare Swisscom TV affinché possa essere garantita una buona qualità al telespettatore. I contratti per Swisscom TV prevedono pertanto anche che, in caso di contemporaneo utilizzo dei servizi TV e internet, l'entità delle prestazioni dei servizi internet possa essere temporaneamente compromessa.

b) se vengono adottate misure di gestione del traffico e, in caso affermativo, di che genere sono;

Swisscom applica misure di gestione del traffico al fine di garantire la qualità di servizi che, senza tali provvedimenti, non funzionerebbero in modo soddisfacente in situazioni di sovraccarico. Si tratta di servizi che dovrebbero essere trasmessi possibilmente in tempo reale come il servizio vocale proprio su protocollo internet (VoIP) e Live TV (Swisscom TV).

Inoltre, sulla rete mobile vengono adottate misure di gestione del traffico volte ad assicurare che i servizi con elevate larghezze di banda previste per contratto godano anche in situazioni di sovraccarico di larghezze di banda superiori rispetto ai servizi per i quali il contratto prevede larghezze di banda inferiori. Ciò concerne in concreto gli abbonamenti [elencati qui](#), che si differenziano, tra l'altro, per la larghezza di banda del collegamento internet.

Swisscom potenzia continuamente la propria rete fissa e la rete mobile per evitare il più possibile situazioni di sovraccarico.

Le offerte di comunicazione mobile con volumi limitati (ad es. quelle indicate [qui](#)) prevedono una riduzione a 128 kbit/s in download e a 64 kbit/s in upload dopo il consumo dei volumi compresi, stabiliti nel contratto. Tuttavia non vi sono ulteriori spese. Tali velocità sono sufficienti, ad esempio, per ricevere e inviare e-mail, ma non consentono di fruire di servizi che richiedono una larghezza di banda maggiore, come ascoltare musica o guardare video in streaming.

Nello specifico, per le offerte di comunicazione mobile che mettono a disposizione telefonia, SMS e traffico dati illimitati, esiste una cosiddetta Fair Use Policy (FUP). Tali abbonamenti sono destinati al normale utilizzo personale. Se può provare che l'effettivo utilizzo diverge notevolmente da quello normale o se sussistono indizi che l'abbonamento viene impiegato per applicazioni speciali (ad es. applicazioni di sorveglianza, connessioni da apparecchio ad apparecchio, a selezione diretta o permanenti), Swisscom si riserva in qualsiasi momento il diritto di sospendere o limitare l'erogazione della prestazione oppure di adottare un'altra misura adeguata. [Qui](#) sono disponibili ulteriori informazioni sulla FUP.

Il prezzo dell'abbonamento Swisscom TV comprende anche il traffico dati utilizzato per la fruizione di Swisscom TV sulla rete mobile di Swisscom, a condizione che il cliente esegua l'accesso dall'[app Swisscom TV](#). In tal caso, utilizzando l'app Swisscom TV non si consuma il volume dati incluso nell'abbonamento di comunicazione mobile di Swisscom.¹

¹ Per i clienti con un'offerta di comunicazione mobile che garantisce un traffico dati illimitato non fa alcuna differenza, perché il volume compreso non è soggetto a limitazioni.



swisscom

Per mantenere l'integrità e la sicurezza della nostra rete analizziamo in modo anonimo il flusso di dati in base a specifici modelli di attacchi o anomalie (ad es. attacchi DDoS). Nel caso in cui si presentino, ci riserviamo di filtrare dalla rete questo traffico di dati dannoso.

Resta riservato anche il blocco di contenuti illeciti su ordine di un tribunale svizzero o di un'autorità competente in materia (ad es. SCOCI).

c) se la rete è interessata da malfunzionamenti.

I clienti di Swisscom possono informarsi sulle interferenze attuali tramite questo [link](#) oppure tenersi al corrente con l'«[app My Swisscom](#)» (iOS, Android, Windows Phone) su guasti e lavori di manutenzione. In ogni caso il Servizio clienti fornisce sempre informazioni in merito.

Se desiderate conoscere ulteriori dettagli, non esitate a contattare il nostro Servizio clienti al numero di telefono 0800 800 800 oppure a questo [link](#).