

## Domande e risposte sulle novità dell'Azienda Radio Televisione ARTV

### 1. Cosa comprende il servizio BASIC TV?

Il servizio BASIC TV comprende più di 80 canali televisivi (di cui 59 in HD) e più di 170 stazioni radio digitali. Il servizio non comprende però la possibilità di registrare trasmissioni o di rivederle in differita (funzione replay).

### 2. Cosa comprende il servizio BASIC Internet?

Il servizio BASIC Internet comprende un allacciamento internet con velocità di 10 Mbit/s in download e 1 Mbit/s in upload. La velocità è sufficiente per il telelavoro, inviare e ricevere e-mail e navigare su internet, ma piuttosto lenta per TV, film, streaming, gioco online o scaricare volumi importanti di dati.

### 3. Cosa comprende il servizio BASIC Phone?

Il servizio BASIC Phone comprende un allacciamento telefonico analogico classico senza necessità di cambiare il proprio apparecchio telefonico.

### 4. Il servizio BASIC Phone comprende le chiamate telefoniche?

No. Le chiamate telefoniche sono soggette alle tariffe pubblicate da Sunrise UPC sul loro sito (<https://www.upc.ch/it/telefono/scopri-di-piu-telefono-casa/panoramica-tariffe/>). In alcuni casi la tariffa è gratuita (comunicazioni all'interno della rete UPC). I costi telefonici vengono fatturati periodicamente all'utente direttamente da Sunrise UPC.

### 5. Se usufruisco del servizio telefonico BASIC Phone dell'ARTV posso disdire l'allacciamento con il mio attuale operatore (ad es. Swisscom) e mantenere il mio attuale numero telefonico?

Sì. Prima di disdire il servizio presso il proprio operatore, se desiderato, occorre far trasmettere il proprio numero di telefono attuale al nuovo operatore compilando l'apposito campo del contratto. Della disdetta ce ne occupiamo direttamente noi tramite il nostro operatore Sunrise UPC.

### 6. Gli utenti abbonati al servizio di base sono obbligati ad installare un modem per la ricezione della televisione?

No. Gli utenti che non desiderano usufruire dei due servizi supplementari (internet e telefono) possono continuare a utilizzare il servizio televisivo come finora e non riceveranno nessun modem da installare.

### 7. È possibile ricevere uno solo dei servizi di base offerti dalla ARTV?

Sì. È previsto un unico abbonamento di base che permette di usufruire di uno o più servizi a scelta dell'utente. Il prezzo dell'abbonamento rimane invariato.

### 8. Qual è il prezzo dell'abbonamento al servizio di base dell'ARTV?

Il prezzo del servizio di base dell'ARTV è di CHF 24.- al mese. Viene però conteggiato uno sconto di CHF 4.-/mese sulla tassa dell'energia elettrica. Il costo netto a carico dell'utente è quindi pari a soli CHF 20.- al mese (IVA esclusa).

## 9. Come viene fatturato il servizio di base dell'ARTV?

Il servizio di base viene fatturato annualmente come finora. Per il 2022 il nuovo prezzo dell'abbonamento viene fatturato solo a partire dalla messa in servizio dell'impianto modernizzato. Il resto dell'anno viene fatturato pro rata alla tariffa attuale di CHF 16.50 al mese. Lo sconto di CHF 4.-/ mese viene applicato dalla medesima data sulla fattura semestrale dell'AECA (CHF 24.- a semestre).

## 10. Quali costi sono inclusi nel contratto per il servizio di base ARTV?

Con la promozione attuale chi firmerà il contratto non dovrà pagare nessuna tassa di attivazione a Sunrise UPC per i servizi BASIC Internet e BASIC Phone, riceverà gratuitamente un modem per il loro utilizzo, usufruirà dell'installazione gratuita del modem a domicilio e dell'ammodernamento gratuito del proprio impianto interno.

## 11. Qual è il tempo di attesa per l'attivazione del nuovo servizio di base dell'ARTV?

L'attivazione del nuovo servizio di base di ARTV è prevista al più presto per fine agosto 2022. Gli utenti con impianti già modernizzati potranno usufruire del servizio già dopo pochi giorni, mentre gli altri dovranno attendere l'intervento sul posto da parte della ditta incaricata da ARTV per il lavoro di modernizzazione. Sarete contattati direttamente da loro.

## 12. Qual è la durata minima del contratto per il servizio di base ARTV?

Durante la promozione chi firmerà il contratto sarà vincolato per due anni al servizio di base. Dopo di che potrà disdire il servizio in qualsiasi momento con un preavviso di 2 mesi.

## 13. La durata minima del contratto per il servizio di base ARTV vale anche in caso di trasloco o cambiamento di domicilio?

La durata minima di 24 mesi non vale nel caso in cui l'utente trasferisca definitivamente il proprio domicilio in una zona in cui non siano fruibili le prestazioni del servizio di base. In questo caso il contratto può essere disdetto anticipatamente osservando un preavviso di 2 mesi per la fine del mese in cui interviene il cambio di domicilio. L'utente è tenuto a pagare i canoni e le prestazioni pattuite fino a tale scadenza.

## 14. Chi devo contattare per problemi con il servizio di base ARTV?

In caso di problemi con il servizio di base gli utenti devono dapprima contattare la hotline gratuita di Sunrise UPC allo 0800 66 88 66, che in seguito eventualmente si rivolgerà ad ARTV nel caso di problemi sulla rete.

## 15. Dov'è disponibile il servizio di base ARTV?

Il servizio di base dell'ARTV sarà disponibile presso tutti gli allacciamenti esistenti della rete via cavo nelle zone di Airolo, Valle, Madrano e Nante.

## 16. Gli utenti che usufruiscono di servizi supplementari di Sunrise UPC devono pagare l'abbonamento al servizio di base ARTV?

Gli utenti che sono abbonati ad un servizio di tipo "Connect" o "Happy home" di Sunrise UPC dal 1° luglio 2022 non dovranno più pagare l'abbonamento al servizio di base di ARTV, perché già compreso nel servizio fatturato da Sunrise UPC. Il bonifico mensile di CHF 30.- decade. Gli utenti che usufruiscono di un altro tipo di servizio di Sunrise UPC (prodotti vecchi) continueranno invece a ricevere la fattura dell'abbonamento di base dell'ARTV come finora. Tutti questi utenti ricevono il bonus di CHF 4.- al mese sulla tassa dell'energia elettrica.

**17. Anche gli utenti con contratto di servizi supplementari di Sunrise UPC con durata minima non ancora scaduta perdono l'attuale bonifico mensile di CHF 30.-?**

Gli utenti che hanno sottoscritto un contratto per servizi supplementari con Sunrise UPC, la cui durata minima non è ancora scaduta, dal 1° luglio 2022 non dovranno più pagare l'abbonamento al servizio di base di ARTV, perché già compreso nel servizio fatturato da Sunrise UPC (CHF 21.55 IVA compresa). Il bonifico mensile di CHF 30.- decade, ma Sunrise UPC bonificherà ancora la differenza di costo rimanente pari a CHF 10.- al mese (IVA compresa) fino alla fine della durata contrattuale minima. **Di conseguenza per loro la modifica risulta finanziariamente neutra.**

Attenzione: il bonifico di Sunrise UPC non sarà bonificato mensilmente, ma in blocco nei mesi di agosto 2022 e gennaio 2023.

Questi utenti riceveranno il bonus di CHF 4.- al mese sulla tassa dell'energia elettrica solo a partire dalla data di scadenza della durata contrattuale minima.

**18. La modernizzazione degli impianti interni viene eseguita per tutti gli impianti?**

Di principio tutti gli impianti degli abbonati che sottoscriveranno il contratto con la ARTV saranno modernizzati gratuitamente indipendentemente dal servizio utilizzato. L'ARTV farà una verifica tecnica dell'impianto prima di procedere alla modernizzazione. Gli impianti non utilizzati o dismessi saranno disattivati o piombati.

**19. L'azione di modernizzazione vale anche per nuovi allacciamenti?**

No. La modernizzazione gratuita dell'impianto è riservata unicamente agli allacciamenti attualmente in uso o che sono stati utilizzati per un certo periodo di tempo negli ultimi 10 anni. Chi desidera un nuovo allacciamento è pregato di contattare l'azienda che ne valuterà la fattibilità tecnica ed elaborerà uno specifico preventivo. L'azienda fattura l'allacciamento a prezzo di costo, ma non si occupa di realizzare l'impianto interno.

**20. È necessario il consenso del proprietario dello stabile per l'ammodernamento dell'allacciamento ARTV?**

Sì. È necessario un accordo scritto del proprietario dello stabile per la modifica tecnica dell'allacciamento, dato che l'impianto interno appartiene a lui. È sufficiente far firmare il proprietario nell'apposito campo all'interno del contratto di ARTV.

**21. Quali sono i limiti per la modernizzazione degli impianti interni promossa dall'ARTV?**

La modernizzazione gratuita degli impianti vale fino al termine della relativa promozione (attualmente contratti firmati prima del 31.08.2022) dove tecnicamente fattibile. Di principio non ci sono limiti di spesa e non viene rifatturata nessuna quota a parte al cliente.

Per contro l'ARTV non si assume costi per un potenziamento dell'impianto interno o esigenze che vanno oltre il normale.

Se in casi particolari la messa a giorno dovesse presentare difficoltà tecniche particolari con costi estremamente elevati, decide il Municipio se intervenire oppure no.