



Comune  
di Airolo

Via San Gottardo 85  
6780 Airolo

T +41 (0)91 873 81 20  
comune@airolo.ch  
www.comuneairolo.ch



## **Domande e risposte sui servizi di telecomunicazione dell'Azienda comunale Airolo (ACA)**

### **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 50 Mbit/s in download e 20 Mbit/s in upload. La velocità è sufficiente per un normale uso di internet.

### **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 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 Sunrise). I costi telefonici vengono fatturati periodicamente all'utente direttamente da Sunrise.

### **5. Se usufruisco del servizio telefonico BASIC Phone 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.

### **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 dall'ACA?**

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'ACA?**

Il prezzo del servizio di base dell'ACA 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).



Comune  
di Airolo

Via San Gottardo 85  
6780 Airolo

T +41 (0)91 873 81 20  
comune@airolo.ch  
www.comuneairolo.ch



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

Il servizio di base viene fatturato annualmente come finora. Lo sconto di CHF 4.-/mese viene applicato a partire dalla messa in servizio dell'impianto modernizzato sulla fattura semestrale dell'elettricità dell'ACA (CHF 24.- a semestre).

## 10. Quali costi sono inclusi nel contratto per il servizio di base dell'ACA?

Al momento chi firmerà il contratto non dovrà pagare nessuna tassa di attivazione a Sunrise 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'ACA?

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 dall'ACA per il lavoro di modernizzazione. Sarete contattati direttamente da loro.

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

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 dell'ACA 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 dell'ACA?

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 all'ACA nel caso di problemi sulla rete.

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

Il servizio di base dell'ACA è 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 dell'ACA?

Gli utenti che sono abbonati ad un servizio di tipo "Connect" o "Happy home" di UPC o ad un nuovo prodotto di Sunrise dal 1° luglio 2022 non devono più pagare l'abbonamento al servizio di base dell'ACA, perché già compreso nel servizio fatturato da Sunrise UPC. Il bonifico mensile di CHF 30.- è decaduto.



**Comune  
di Airolo**

Via San Gottardo 85  
6780 Airolo

T +41 (0)91 873 81 20  
comune@airolo.ch  
www.comuneairolo.ch



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'ACA come finora. Tutti questi utenti ricevono il bonus di CHF 4.- al mese sulla tassa dell'energia elettrica.

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

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

#### **18. 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.

#### **19. È necessario il consenso del proprietario dello stabile per l'ammodernamento dell'allacciamento dell'ACA?**

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 dell'ACA.

#### **20. Quali sono i limiti per la modernizzazione degli impianti interni promossa dall'ACA?**

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

Per contro l'ACA 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.