

# Condizioni Generali di contratto (CGC) per i servizi mobili

Luglio 2023

## 1. Quando si applicano le presenti Condizioni Generali di contratto (CGC)

Le presenti CGC sono parte integrante dell'iscrizione o del documento contrattuale per l'utilizzo dei servizi mobili di UPC.

## 2. Quali aspetti vanno osservati in generale per l'utilizzo dei servizi

Nell'ambito di quanto previsto dalle presenti CGC, l'utente ha piena libertà nell'utilizzo dei servizi per scopi privati. Se l'utilizzo da parte dell'utente va oltre il normale uso per scopi privati, UPC si riserva il diritto di sospendere o limitare il servizio, al fine di garantire a tutti i clienti un utilizzo per quanto possibile senza limitazioni.

Tramite i servizi di UPC l'utente ha accesso a contenuti multimediali dei quali quest'ultima non è responsabile. Facciamo quindi notare che l'utente è l'unico responsabile in questo senso e deve garantire che i minori non abbiano accesso a contenuti non idonei.

L'utente è responsabile dell'utilizzo dei servizi offerti anche nel caso in cui i servizi vengano utilizzati da terzi.

L'utente è altresì responsabile dei terminali utilizzati, ivi inclusi i relativi accessori.

## 3. Quali aspetti occorre osservare in particolare per l'utilizzo dei servizi di telefonia mobile e Internet mobile

L'utente si impegna ad astenersi da qualsiasi atto che possa violare norme di legge o contrattuali oppure diritti di terzi, come ad es.:

- chiamate pubblicitarie indesiderate, invio di spam, in particolare e-mail pubblicitarie indesiderate o non richieste, e-mail spazzatura e altre comunicazioni non richieste;
- applicazioni speciali come «machine to machine», selezione telefonica e connessioni permanenti o la diffusione di programmi dannosi di qualsiasi tipo.

L'utente è tenuto a comunicare sempre a UPC i propri dati aggiornati, in particolare nome e indirizzo, effettuando subito online eventuali modifiche. L'utente deve rispondere sempre dell'utilizzo della propria connessione, dell'uso delle password, nonché dell'accesso ai servizi messi a disposizione. L'utente è tenuto a mantenere segreti tutti i dati contrattuali, come codice PIN e PUK e gli altri codici e password, facendo in modo che nessuno vi abbia accesso. In caso di mancato rispetto di tale norma preventiva, l'utente risponde di tutti i danni derivanti. L'utente può trasferire a terzi i diritti e gli obblighi derivanti dal presente contratto solo previo consenso scritto di UPC, la quale può negare il proprio consenso senza indicarne i motivi.

UPC può trasferire a terzi il contratto e i relativi diritti e obblighi, interamente o parzialmente, anche senza il consenso dell'utente, a condizione che tali terzi si assumano la responsabilità della messa a disposizione dei servizi.

UPC è autorizzata a caricare in qualsiasi momento dati e software sulla carta SIM dell'utente allo scopo di ottimizzare e ampliare i propri servizi. Se necessario per motivi tecnici o aziendali, UPC può richiedere la sostituzione della carta SIM.

## 4. Quali servizi di telefonia è in grado di fornire UPC

I servizi offerti da UPC sono destinati all'uso definito al momento

dell'iscrizione o nei documenti contrattuali. Spetta all'utente garantire l'idoneità del telefono a usufruire dei servizi. UPC non può fornire alcuna garanzia di funzionamento senza anomalie e interruzioni dei propri servizi, determinati tempi di trasmissione e capacità o protezione assoluta della propria rete da accessi non autorizzati o intercettazioni. UPC può ricorrere in qualsiasi momento a terzi per l'adempimento agli obblighi previsti dal contratto.

UPC può stabilire e modificare limiti di credito, pagamenti anticipati e garanzie. Se l'utente raggiunge il proprio limite di credito, UPC può bloccare il suo accesso ai servizi mobili, ma non è tenuta a farlo. UPC comunicherà all'utente i mezzi con cui effettuare pagamenti al fine di non superare il limite di credito o di rientrare nel proprio limite. Tali pagamenti, una volta registrati nei sistemi di conteggio di UPC, saranno accreditati sulla successiva fattura. Le fatture già emesse devono tuttavia essere pagate interamente indipendentemente da tali pagamenti. Se UPC ha dubbi in merito al rispetto delle condizioni di pagamento previste dal contratto o se si verificano problemi di incasso dei crediti, UPC può anche richiedere il pagamento anticipato o la prestazione di garanzie. Se l'utente non effettua il pagamento anticipato o non presta le garanzie richieste, UPC può adottare le stesse misure previste in caso di ritardo nei pagamenti.

L'utente può pretendere da UPC il blocco delle connessioni in uscita verso servizi a valore aggiunto a pagamento (numeri 090x, servizi a valore aggiunto basati su SMS e MMS). Tale blocco può essere totale o limitato ai servizi a contenuto erotico o pornografico.

## 5. Quali aspetti occorre osservare riguardo alle velocità indicate per Internet mobile

Le velocità indicate da UPC per le connessioni a Internet sono da intendersi come valori massimi, la cui raggiungibilità non può essere garantita. Le velocità effettivamente raggiunte dipendono tra l'altro dal telefono cellulare utilizzato e dalla qualità della rete di telefonia mobile.

## 6. Quali aspetti occorre osservare per quanto concerne le fatture

Eventuali reclami relativi a una fattura ci devono essere comunicati per iscritto entro un massimo di 10 giorni dalla ricezione. In caso contrario la fattura si intende accettata dall'utente e deve essere pagata entro il termine indicato.

Una volta trascorso tale termine l'utente è in mora. In tal caso UPC è autorizzata ad applicare un interesse di mora del 5% all'anno sull'importo in sospeso, nonché spese di sollecito.

UPC ha inoltre facoltà di sospendere immediatamente i propri servizi, disdire il contratto con l'utente e addebitare i corrispettivi dovuti per i servizi fino al termine di disdetta normalmente previsto con l'aggiunta di ulteriori spese.

In caso di risoluzione del contratto per motivi straordinari, UPC ha facoltà di addebitare all'utente le tariffe dovute fino alla normale scadenza del contratto.

Per la riattivazione del servizio UPC può addebitare all'utente le spese amministrative (minimo CHF 90.-), a condizione che la disattivazione fosse imputabile all'utente stesso.

Nel caso di numeri a valore aggiunto a pagamento (come ad es. 09xx),

UPC provvede solo all'incasso. Per domande e reclami relativi a tali fatture, l'utente è pertanto pregato di rivolgersi al rispettivo fornitore dei servizi.

UPC è a favore di un utilizzo responsabile delle risorse e per i nuovi contratti cerca per quanto possibile di utilizzare fatture in formato non cartaceo. Se l'utente preferisce invece fatture cartacee, UPC può addebitare spese per l'invio di fatture di questo tipo.

Le richieste di rimborso che l'utente avanza nei confronti di UPC non possono essere compensate con i crediti che UPC vanta nei confronti dell'utente.

#### **7. Qual è la durata del contratto e come si procede per la disdetta**

Il contratto entra in vigore con la firma delle parti. Il periodo di durata minima del contratto decorre dall'attivazione dei servizi di telefonia mobile come indicato nel contratto.

La durata minima è indicata alla voce «Durata del contratto». Al termine di tale periodo il contratto resta valido a tempo indeterminato, salvo l'utente non disdica il servizio a fine mese con preavviso di due mesi. **Le disdette del contratto devono essere effettuate telefonicamente (0800 900 210, gratuitamente all'interno della Svizzera) o tramite la UPC Chat. Maggiori dettagli in merito sono disponibili su [upc.ch/disdetta](https://upc.ch/disdetta). Le disdette tramite lettera o e-mail non sono valide.** Nel caso di disdette con portabilità del numero di telefono continua a essere accettata una disdetta scritta, purché venga presentata in via elettronica dal nuovo operatore per conto del cliente nell'ambito del processo di portabilità.

Ove l'utente disdica il contratto prima della scadenza della durata minima, UPC ha facoltà di addebitargli le tariffe dovute fino alla normale scadenza del contratto.

UPC si riserva il diritto di risolvere il contratto a fine mese, con preavviso di due mesi, indipendentemente dal periodo di durata minima previsto.

#### **8. Che cosa accade se UPC introduce modifiche svantaggiose per l'utente durante il periodo di validità contrattuale**

UPC si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i propri prezzi e le CGC, nonché di adeguare i propri servizi allo stato della tecnica.

Qualora UPC, durante il periodo di validità del contratto, effettui aumenti dei prezzi o modifiche sostanziali delle CGC a sfavore dell'utente, quest'ultimo verrà informato con modalità adeguata. Qualora l'utente non comunichi a UPC entro 14 giorni di non accettare le modifiche effettuate, tali modifiche si intenderanno senz'altro accettate. Il pagamento senza riserve di una fattura calcolata secondo i nuovi prezzi equivale all'accettazione delle modifiche da parte dell'utente.

Qualora non desideri accettare un aumento dei prezzi o una modifica contrattuale che siano palesemente sfavorevoli, l'utente ha facoltà di disdire il contratto a decorrere dalla data in cui le modifiche entrano in vigore. A tale scopo l'utente deve dare disdetta prima dell'entrata in vigore della modifica contrattuale ovvero dell'aumento dei prezzi, facendo esplicito riferimento a tale motivazione.

#### **9. Quali sono le responsabilità di UPC nei confronti dell'utente**

UPC risponde di eventuali danni, che dovessero derivare all'utente in relazione ai propri servizi, solo in caso di dolo o colpa grave. È esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità per danni indiretti o conseguenti (perdita di utili, risparmi non ottenuti ecc.) di qualsiasi tipo. Nel caso in cui terzi avanzino pretese nei confronti di UPC a seguito di azioni illegali effettuate tramite la connessione dell'utente e correlate all'utilizzo dei servizi di UPC, l'utente si impegna a tenere quest'ultima totalmente indenne.

UPC non può fornire all'utente alcuna garanzia che l'utilizzo dei propri servizi possa avvenire in assenza di programmi dannosi. Spetta all'utente adottare le necessarie misure di sicurezza sul proprio terminale.

UPC non si assume alcuna responsabilità per i servizi utilizzati o ordinati e le merci acquistate tramite numeri di servizi a valore aggiunto.

Ugualmente UPC non si assume alcuna responsabilità per la perdita di dati su terminali difettosi.

UPC non può garantire all'utente una costante e illimitata disponibilità dei propri servizi. Ciò vale in particolare per quanto concerne i tempi e le capacità di trasmissione.

#### **10. Come vengono tutelati i miei dati?**

UPC si impegna a trattare i dati forniti dall'utente con la massima diligenza e a utilizzarli solo nell'ambito di quanto previsto dalla normativa svizzera in materia di protezione dei dati. L'utente dichiara di accettare che i propri dati possano essere forniti a terzi incaricati da UPC della gestione delle relazioni con i clienti o dell'incasso di importi fatturati in sospeso.

L'utente accetta che UPC possa coinvolgere terzi, come ad es. produttori e fornitori con standard di protezione dei dati diversi, i quali nell'ambito della fornitura di servizi di manutenzione o di altro tipo (ad es. call center) dall'estero possono accedere ai dati personali o di telecomunicazione dei clienti sui sistemi UPC ed elaborare tali dati nelle loro sedi all'estero. Questi terzi sono contrattualmente tenuti a rispettare le misure previste dal diritto svizzero in materia di trattamento dei dati personali e di telecomunicazione. Se l'utente acquista servizi di terzi, accetta che UPC possa inoltrare al terzo i dati del cliente da trattare, necessari per soddisfare gli obblighi contrattuali nei confronti dell'utente.

L'utente dichiara inoltre di accettare che UPC utilizzi i suoi dati a scopo di marketing per sé, o per le proprie società controllanti e controllate, nonché per reti di partner o aziende partner, in Svizzera e all'estero, incaricate da UPC per i propri scopi di marketing, salvo l'utente non abbia esplicitamente negato il proprio consenso all'utilizzo dei propri dati per tali finalità.

L'utente dichiara infine di accettare che UPC effettui una verifica della solvibilità prima dell'attivazione dei servizi. In base all'esito di tale verifica UPC ha facoltà di negare all'utente la fornitura dei servizi.

#### **11. Adeguamento del prezzo dovuto all'inflazione**

**Oltre alla sezione 8, UPC è autorizzata ad adeguare il prezzo di ciascun servizio una volta per anno solare in base all'inflazione.** Il calcolo dell'inflazione si basa sull'indice nazionale dei prezzi al consumo dell'Ufficio federale di statistica (CPI base dicembre 2020 = 100 punti). L'indice iniziale corrisponde allo stato dell'IPC al 1° gennaio 2024. Se UPC non effettua un adeguamento dei prezzi per un servizio in un anno solare, tale diritto non decade negli anni successivi. **In caso di adeguamento dei prezzi dovuto all'inflazione, il cliente non ha il diritto di rescindere anticipatamente il servizio.**

#### **12. Foro competente**

Con riserva di disposizioni di legge cogenti, foro competente è Zurigo.

#### **Sunrise Sagl**

Casella postale  
8050 Zürich  
0800 66 88 66  
[upc.ch](https://upc.ch)