

## **PRESA DI POSIZIONE DI SWISSCOM**

Per quanto concerne i signori Tona Vernate: sì, abbiamo fatto eseguire una verifica. Il suo ultimo contatto con Swisscom era seguito da problemi con la connessione internet, risalente al 20 maggio 2019. I contatti precedenti risalgono invece al 2018. Si tratta dunque di errori sporadici che, nel momento in cui sono stati notificati, hanno potuto essere risolti tramite azioni a distanza (come ad esempio il reset del router). Poiché il guasto risultava essere risolto e non veniva più notificato nei giorni seguenti, non è stato aperto un ticket di guasto per il secondo livello né è stato richiesto l'intervento di un tecnico esterno di Customer Field Service.

Da un'analisi più approfondita presumiamo che i disagi possano essere causati dal fatto che il collegamento internet del cliente è dato da una linea aerea e non sotterranea. Essendo esposta alle intemperie, la linea aerea chiaramente è maggiormente soggetta a guasti.

Con un tecnico del servizio esterno è stata valutata la qualità delle linee. Il tutto è stato eseguito garantendo eccezionalmente un intervento gratuito. Va specificato che questa non è la norma. In casi del genere, qualora dovesse emergere che i problemi di connessione sono dovuti al collegamento Wifi al domicilio del cliente, il costo dell'intervento del tecnico sarebbe a suo carico.

Va detto, che Swisscom, pur offrendo apparecchi che consentono la connessione internet senza fili tra il router e gli altri apparecchi presso il domicilio del cliente, non è responsabile della qualità di tale connessione. Questo perché essa è influenzata da fattori quali lo spessore dei muri, il numero di locali, la posizione in cui viene allacciato il router, ecc. Swisscom è responsabile della stabilità della linea soltanto qualora il cliente allacci tutti i propri apparecchi tramite cavo.

Sperando che la risposta sia stata esaudiente; se desidera degli approfondimenti, non esiti a contattarmi.

Cordialmente

**Ivana Sambo**

Corporate Affairs and

Delegate Public Affairs & Media Region South