

REGOLE PER UN UTILIZZO ADEGUATO DI INTERNET MOBILE

1. CAMPO DI APPLICAZIONE

Sunrise, in veste di Unlimited Company, offre un accesso a High Speed Internet 4G o 4G+ illimitato con la maggior parte degli abbonamenti di telefonia mobile. In tale contesto, i nostri clienti formano una comunità che condivide al proprio interno un determinato volume di larghezze di banda nelle celle delle antenne della rete mobile di Sunrise.

Sebbene la prestazione di rete venga costantemente migliorata, esistono limiti fisici e tecnici alla capacità di rete, di conseguenza nelle singole celle delle antenne possono verificarsi conflitti durante i periodi di traffico elevato.

Per questo motivo, Sunrise invita i clienti a utilizzare Internet mobile conformemente all'uso previsto e a livelli ragionevoli nell'interesse di tutti i partecipanti.

Obiettivo delle regole e delle misure riportate di seguito è assicurare che tutti gli utenti possano usufruire della migliore esperienza utente possibile, che venga garantita una disponibilità di rete stabile e che Sunrise possa continuare a offrire i servizi messi a disposizione senza limiti a prezzi convenienti.

2. L'UTILIZZO NON CONFORME ALL'USO PREVISTO

L'utilizzo conforme all'uso previsto degli abbonamenti di telefonia mobile Sunrise comprende l'utilizzo mobile di smartphone, tablet, laptop, smartwatch e altri apparecchi mobili. Le funzioni hotspot (tethering) degli apparecchi mobili sono destinate alla connettività mobile personale.

Salvo laddove singoli prodotti non siano espressamente destinati a tale scopo, gli abbonamenti di telefonia mobile non servono a sostituire il servizio Internet tramite rete fissa. Ciò vale ad esempio per un utilizzo stazionario di una carta SIM in un router o un apparecchio hotspot.

Ogni utilizzo non conforme all'uso previsto costituisce un utilizzo abusivo. In tali casi, Sunrise può sospendere e limitare la fornitura del servizio o adottare un'altra misura adeguata (si vedano anche i punti 11, 17 CGC).

3. GESTIONE DELLA RETE IN CASO DI UTILIZZO ECCESSIVO

In linea di principio, i servizi illimitati possono essere utilizzati anche senza limiti*, a condizione che l'utilizzo non venga effettuato per un lungo periodo di tempo a livelli inconsueti ed eccessivi.

Un utilizzo eccessivo dei servizi di telefonia mobile può portare a problemi di capacità e al peggioramento della prestazione di rete, ciò può ripercuotersi direttamente sull'esperienza utente di altri partecipanti alla rete di telefonia mobile. Per contrastare tale situazione, Sunrise si riserva di deprioritizzare temporaneamente il traffico dati 4G e 4G+ dei clienti che raggiungono un determinato valore di soglia:

- Prima deprioritizzazione. Una prima deprioritizzazione verrà effettuata per i clienti che presentano un consumo di dati mensile superiore rispetto al 97 % di tutti gli altri clienti, con riferimento a una media calcolata su base trimestrale (aggiornamento set. 2017: ca. 40 GB al mese).
- Seconda deprioritizzazione. Un'ulteriore deprioritizzazione nello stesso mese verrà effettuata per i clienti che presentano un consumo di dati mensile superiore rispetto al 99,98 % di tutti gli altri clienti, con riferimento a una media calcolata su base trimestrale (aggiornamento set. 2017: ca. 500 GB al mese).

I clienti i cui dati ricevono una priorità inferiore possono rilevare in luoghi e a orari del giorno in cui la rete mobile è sovraccarica una velocità di banda larga ridotta, la quale in linea di massima è constatata solo in caso di attività a elevato utilizzo di dati. Nelle celle delle antenne non sovraccarica la deprioritizzazione non incide sulla velocità di banda larga.

La prima deprioritizzazione viene effettuata non appena in un mese viene raggiunto il valore di soglia menzionato. Qualora, nello stesso mese, venga raggiunto il secondo valore di soglia, viene effettuata la seconda deprioritizzazione.

All'inizio del mese successivo lo stato di utilizzo del cliente viene ripristinato e le deprioritizzazioni vengono rimosse completamente.

Sunrise si riserva ulteriori misure di gestione della rete nonché prioritizzazioni specifiche per prodotti, applicazioni o paesi, se queste si rendono necessarie per la protezione di una disponibilità di rete stabile.

* Tra i servizi messi a disposizione senza limiti rientrano inoltre solo le applicazioni dati, SMS e voce oggi note.