

## Informazioni generali

La protezione dei dati è un fatto di fiducia e per noi la sua fiducia è importante. Rispettiamo la sua privacy e i suoi diritti della personalità. Per Swisscom (Svizzera) SA, Alte Tiefenastrasse 6, Worblaufen, 3050 Berna (di seguito «Swisscom» o «Noi») è essenziale assicurare una gestione dei dati personali attenta e conforme alle norme di legge. La presente dichiarazione sulla protezione dei dati online (la «Dichiarazione») descrive il modo in cui elaboriamo i dati personali di chi visita il nostro sito internet o di chi utilizza in quanto cliente i servizi offerti tramite il nostro sito internet e My Swisscom (Area clienti) (collettivamente: i «Servizi Swisscom Online»).

Relativamente all'elaborazione da parte nostra dei dati personali nel campo di applicazione del Regolamento generale UE sulla protezione dei dati (RGPD), la presente Dichiarazione è integrata dalla Dichiarazione sulla protezione dei dati UE/EFTA, disponibile al seguente link: [https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/nl/rechtliches/res/datenschutzerklaerung-eu-ewr\\_it.pdf](https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/nl/rechtliches/res/datenschutzerklaerung-eu-ewr_it.pdf)

### 1 Cosa sono i dati personali e quando li elaboriamo?

I dati personali sono tutti i dati e le informazioni che si riferiscono a una persona identificata o identificabile. Sono considerati dati personali i dati di contatto come nome, numero di telefono, recapito o indirizzo e-mail, nonché altre indicazioni che lei ci comunica ad esempio durante la registrazione, nel quadro di un ordine o partecipando a giochi a premi o sondaggi, nonché eventualmente l'indirizzo IP che registriamo quando lei visita il nostro sito web e che abbiniamo a ulteriori informazioni quali le pagine consultate e le reazioni alle offerte pubblicate sulle nostre pagine web.

Al fine di garantire una corretta navigazione, sulle pagine di [www.swisscom.ch](http://www.swisscom.ch) impostiamo i cookie illustrati al punto 3 della presente Dichiarazione.

Inoltre, i cookie vengono impostati solo se lei dà il suo consenso tramite il rispettivo pop-up visualizzato all'apertura della pagina. Previo consenso da parte sua, utilizziamo i cookie a fini statistici e di analisi, per personalizzare il nostro sito web e la nostra pubblicità sui siti web di terzi e per individuare i clienti Swisscom che visitano le pagine.

### 2 Quali particolarità valgono per i nostri clienti?

Con lo Swisscom Login, da My Swisscom i clienti possono gestire prodotti, servizi e dati personali, visualizzare e verificare fatture e giustificativi delle comunicazioni o utilizzare ulteriori Servizi Swisscom Online. Durante la registrazione per la configurazione dello Swisscom Login, lei può scegliere se autenticarsi tramite il suo numero di cellulare, mediante il suo collegamento di rete fissa o per posta.

Dopo che lei ha effettuato la registrazione e il login con i suoi dati di accesso, potremo collegare i suoi dati di utilizzo online, quali ad esempio il modo in cui utilizza le nostre pagine internet e i servizi di My Swisscom o i dati che ci comunica tramite le pagine internet e My Swisscom, a ulteriori dati del cliente che rileviamo ed elaboriamo in relazione al suo utilizzo dei nostri prodotti e servizi, ed elaborarli per la messa a disposizione di servizi e funzioni in My Swisscom, per scopi di marketing e a fini di valutazione, miglioramento e nuovo sviluppo di servizi e funzioni. Ciò può avvenire anche successivamente al logout da My Swisscom.

Previo consenso da parte sua, potremo identificarla quale cliente Swisscom sulla base del suo indirizzo IP ed effettuare i relativi collegamenti tra i suoi dati di utilizzo online e altri dati del cliente, anche nel caso in cui lei non abbia effettuato l'accesso a My Swisscom.

Se desidera impedire questo collegamento anche dopo aver effettuato l'accesso a My Swisscom, può procedere come indicato al punto 5 della presente Dichiarazione.

Per il resto, la «Dichiarazione generale sulla protezione dei dati» consultabile al seguente [link](https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali.html#datenschutz) le fornisce informazioni sulle modalità di elaborazione di ulteriori dati del cliente in relazione all'utilizzo dei nostri prodotti e servizi e sui diritti previsti dalle disposizioni di legge svizzere: <https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali.html#datenschutz>

Nella misura in cui l'elaborazione da parte nostra di ulteriori dati del cliente rientra nel campo di applicazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) dell'Unione Europea, la «Dichiarazione sulla protezione dei dati (EU/EFTA)» disponibile al seguente link le fornisce informazioni sulle modalità di elaborazione, sulla relativa base giuridica e sui suoi diritti: [https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/nl/rechtliches/res/datenschutzerklaerung-eu-ewr\\_it.pdf](https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/nl/rechtliches/res/datenschutzerklaerung-eu-ewr_it.pdf).

## 3 Cookie

### 3.1 Cosa sono i cookie?

Sulle pagine internet di Swisscom sono impostati i cosiddetti cookie. Si tratta di piccoli file che vengono salvati sul suo computer o terminale mobile ogni volta che lei visita o utilizza una delle nostre pagine internet. I cookie salvano determinate impostazioni e dati relativi allo scambio con la

pagina internet tramite il browser. Quando si attiva un cookie, quest'ultimo riceve un numero di identificazione (cookie ID) attraverso cui si identifica il browser dell'utente per utilizzare le indicazioni contenute nel cookie stesso.

La maggior parte dei cookie da noi impiegati sono session cookie temporanei, che vengono nuovamente cancellati in automatico al termine della sessione del browser dal computer o dal terminale mobile. Utilizziamo anche cookie permanenti, che rimangono salvati sul computer o terminale mobile al termine della sessione del browser. Questi cookie permanenti rimangono salvati sul computer o terminale mobile per un periodo che può andare da un mese a dieci anni, a seconda del tipo di cookie, e al termine del periodo programmato vengono automaticamente disattivati.

### 3.2 Perché impieghiamo i cookie?

I cookie da noi utilizzati servono a consentire diverse funzioni delle nostre pagine internet. I cookie aiutano ad esempio a salvare le impostazioni del paese, le impostazioni linguistiche e il carrello durante una sessione internet in cui si visitano diverse pagine.

Previo consenso, possiamo inoltre rilevare e analizzare le abitudini di utilizzo dei visitatori sulle nostre pagine internet. Possiamo così proporre pagine internet più efficaci e facili da utilizzare e rendere la visita sulle nostre pagine internet quanto più piacevole possibile. Inoltre possiamo mostrare sulla pagina le informazioni che più le interessano.

Previo consenso da parte sua, utilizziamo i cookie anche per ottimizzare la nostra pubblicità. Con i cookie possiamo presentare pubblicità e/o merci e servizi particolari che potrebbero essere particolarmente interessanti per lei in base all'utilizzo che lei fa del nostro sito internet. Il nostro obiettivo è fare in modo che la nostra offerta internet sia quanto più allettante possibile e mostrare la pubblicità che corrisponde ai suoi presunti ambiti d'interesse.

### 3.3 Quali dati vengono rilevati?

I cookie rilevano informazioni relative all'utilizzo quali data e ora della consultazione del nostro sito internet, nome della pagina internet visitata, indirizzo IP del terminale e sistema operativo impiegato. I cookie forniscono ad esempio anche informazioni sulle nostre pagine internet da lei visitate e sulla pagina web da cui lei giunge al nostro sito internet. Inoltre, con l'ausilio dei cookie possiamo capire quali argomenti cerca sulle nostre pagine internet.

### 3.4 Cookie di fornitori terzi (third-party cookies)

I cookie o le tecnologie analoghe salvati sul suo computer o terminale mobile possono provenire anche da altre aziende del Gruppo Swisscom o da terzi indipendenti quali partner pubblicitari o fornitori di servizi internet.

Questi cookie consentono alle nostre aziende partner di rivolgersi a lei con una pubblicità personalizzata e di rilevarne l'effetto. Anche i cookie delle aziende partner rimangono salvati sul suo computer o terminale mobile per un periodo che può andare da un mese a dieci anni, e al termine del periodo programmato vengono automaticamente disattivati.

I nostri partner pubblicitari possono accedere ai dati solo sulla base di un numero d'identificazione (cookie ID). Si tratta in particolare di informazioni di utilizzo online come le nostre pagine internet che lei ha visitato e i contenuti che ha utilizzato.

Per i clienti di Swisscom che si sono registrati in My Swisscom, le informazioni sull'utilizzo online con indicazioni dell'utilizzo di prodotti e servizi Swisscom, oltre a dati demografici quale gruppo d'età, regione di domicilio e sesso possono essere collegate e rese utilizzabili per i partner pubblicitari. I nostri clienti hanno in ogni momento la possibilità di opporsi all'utilizzo di tali dati da parte dei partner pubblicitari tramite le relative impostazioni di My Swisscom o dandone comunicazione a un centro di contatto con i clienti.

## 4 Quali strumenti di analisi del web utilizziamo?

Per comprendere come vengono utilizzate le nostre pagine internet e migliorare la nostra offerta internet impieghiamo strumenti di analisi del web. Questi strumenti vengono messi a disposizione perlopiù da fornitori terzi. Di norma le informazioni rilevate a questo scopo sull'utilizzo di una pagina internet vengono rilevate tramite l'impiego di cookie nei server dei fornitori terzi. A seconda del fornitore terzo, questi server possono trovarsi all'estero.

Sulle nostre pagine internet impieghiamo anche le cosiddette tecnologie re-targeting. In questo modo possiamo rivolgerci agli utenti delle nostre pagine internet anche su pagine di terzi tramite la pubblicità. La visualizzazione di annunci pubblicitari su pagine internet avviene tramite cookie nel browser, un cookie ID e un'analisi del precedente uso.

Qualora lei intenda impedire l'uso di questi strumenti, può procedere come descritto nel seguente paragrafo.

## 5 Come si può impedire l'impiego di cookie e strumenti di analisi del web?

La maggior parte dei browser internet accetta automaticamente i cookie. Può tuttavia impostare il

suo browser in maniera tale che non accetti i cookie o che le chieda ogni volta se accetta un cookie di una pagina internet visitata. Può anche cancellare i cookie sul suo computer o terminale mobile utilizzando la relativa funzione sul suo browser. Un elenco delle tecnologie impiegate con indicazioni relative agli operatori, allo scopo delle tecnologie impiegate e alle opzioni per impedirne o limitarne l'uso nonché ulteriori informazioni dei rispettivi operatori sono disponibili aquí: <https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali/protezione-dei-dati.html#10>.

Se decide di non accettare i nostri cookie o i cookie e gli strumenti delle nostre aziende partner, non vedrà determinate informazioni sulle nostre pagine internet e non potrà utilizzare alcune funzioni intese a migliorare la sua visita.

## 6 Come e perché utilizziamo i social plugin?

Sulle nostre pagine internet utilizziamo anche i cosiddetti social plugin. I plugin possono essere riconosciuti dal logo del relativo social network.

Tutti i plugin impiegati sono impostati nella procedura a 2 click. I vari plugin vengono attivati solo se si clicca l'icona del rispettivo fornitore.

Se lei consulta una pagina del nostro sito internet contenente un plugin attivo, il suo browser effettua un collegamento diretto ai server del fornitore. Il contenuto del plugin viene trasmesso direttamente dal rispettivo fornitore al suo browser e inserito nella pagina. Con il collegamento dei plugin, determinate informazioni vengono trasmesse al fornitore terzo e da questo salvate.

Se lei non ha un account nei rispettivi social network, esiste comunque la possibilità che questi ultimi individuino e salvino il suo indirizzo IP tramite il social plugin. Se lei ha effettuato l'accesso a uno dei social network, i fornitori terzi potranno associare direttamente la visita del nostro sito internet al suo profilo personale nel social network. Se interagisce con i plugin, ad esempio tramite i pulsanti «Mi piace», «+1», «Twitter» o «Instagram», la relativa informazione sarà anch'essa trasmessa direttamente a un server dei fornitori terzi e ivi salvata. Le informazioni verranno inoltre pubblicate nel social network ovvero sul suo account Twitter o Instagram e li mostrate ai suoi contatti. Lo scopo e l'estensione del rilevamento dei dati, l'ulteriore elaborazione e l'utilizzo dei dati da parte dei fornitori terzi, nonché i suoi diritti al riguardo e le possibili impostazioni a tutela della privacy sono consultabili nelle informative sulla protezione dei dati dei fornitori terzi. Un elenco con i plugin da noi impiegati e ulteriori informazioni dei relativi fornitori sono disponibili qui:

<https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali/protezione-dei-dati.html#10>

Se vuole impedire che Google, Facebook, Twitter o Instagram associno i dati raccolti sul nostro sito web al suo profilo personale nel rispettivo social network, prima di visitare il nostro sito internet deve effettuare il logout dal rispettivo social network. Può impedire del tutto il caricamento dei plugin anche con add-on specifici per browser, quali ad esempio «NoScript» (<http://noscript.net/>) o «Ghostery» (<https://www.ghostery.com/>).

## 7 Chat con Swisscom

Quando lei utilizza le nostre soluzioni di chat come possibilità per contattare Swisscom, elaboriamo i contenuti trasmessi della chat, l'ora e la durata della comunicazione nonché informazioni tecniche del suo dispositivo come l'indirizzo IP in forma abbreviata, il sistema operativo e il tipo di browser al fine di dar corso alla sua richiesta e fornire il nostro servizio. I dati possono essere utilizzati anche a fini di garanzia della qualità e di formazione. Nei nostri sistemi cliente rimane una traccia corrispondente. I clienti Swisscom possono trovare il registro delle chat nell'area «Attività e documenti» di My Swisscom per poterne consultare i contenuti anche in un secondo momento. Per l'elaborazione dei dati Swisscom collabora con terzi in Svizzera e all'estero.

Le ricordiamo che nel caso lei utilizzi un'applicazione di un operatore terzo per la chat con Swisscom, sono in vigore anche le condizioni di utilizzo di tale operatore. Occorre tenere conto che alcuni operatori terzi si riservano il diritto di visionare i contenuti della chat.

Swisscom utilizza le applicazioni degli operatori terzi riportati di seguito.

Per la soluzione chat presente nelle pagine web Swisscom utilizza il servizio messo a disposizione dal nostro fornitore LivePerson. Durante l'utilizzo della chat i suoi dati vengono trasmessi dal browser a LivePerson mediante un protocollo sicuro. I dati sono conservati in formato cifrato nell'infrastruttura di LivePerson nei Paesi Bassi/Gran Bretagna. Maggiori informazioni sul trattamento dei dati da parte di LivePerson sono disponibili qui: <https://www.liveperson.com/policies/gdpr-data-privacy>.

Per il canale di messaggistica Apple Business Chat, Swisscom utilizza i servizi forniti da Apple. Durante l'utilizzo di Apple Business Chat i suoi dati vengono trasmessi ad Apple mediante un protocollo sicuro. Ai fini di migliorare il servizio, Apple si riserva il diritto di visionare i contenuti della chat. Maggiori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Apple sono disponibili qui: <https://www.apple.com/it/privacy/>.

## 8 Durata della conservazione e cancellazione dei dati

Conserviamo ed elaboriamo i suoi dati personali per il tempo necessario, consentito dalla legge o consentito per il raggiungimento dello scopo della loro rilevazione. In seguito i dati personali saranno cancellati dai nostri sistemi o resi anonimi in modo tale che lei non sia più identificabile.

## 9 Quali diritti ha in relazione ai suoi dati personali?

In ogni momento l'utente ha diritto di avere accesso per iscritto e gratuitamente ai propri dati personali da noi elaborati. Può inoltrarci la sua richiesta di informazioni per iscritto al nostro indirizzo postale, allegando la copia della carta d'identità o del passaporto.

Inoltre, è possibile richiedere la rettifica di dati personali errati. Qualora le leggi e le prescrizioni vigenti non ci impongano o autorizzino a conservare determinati suoi dati personali, lei ha anche diritto di richiederne la cancellazione.

Le informazioni sui suoi diritti in relazione all'elaborazione da parte nostra di dati personali nel campo di applicazione del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati (RGPD) sono consultabili al punto 6 della Dichiarazione sulla protezione dei dati EU/EFTA, disponibile al seguente link: [https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/nl/rechtliches/res/datenschutzerklaerung-eu-ewr\\_it.pdf](https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/nl/rechtliches/res/datenschutzerklaerung-eu-ewr_it.pdf)

## 10 Come ci può contattare

Per eventuali domande o richieste può contattarci come segue:

- Tramite il modulo di contatto
- Telefonicamente: 0800 800 800
- Per posta: Swisscom (Svizzera) SA, Contact Center; CH-3050 Berna

## 11 Come possiamo modificare questa Dichiarazione?

Ci riserviamo di adeguare in qualsiasi momento la presente Dichiarazione. È valida la versione corrente pubblicata sulle nostre pagine internet.

Ultimo aggiornamento maggio 2021