

Domande e risposte sulle nuove CGC

1) Quali sono le modifiche più importanti delle nuove CGC?

- Elaborazione dei dati: l'elaborazione dei dati clienti viene ora regolamentata nel documento separato «[Dichiarazione generale sulla protezione dei dati](#)» anziché essere integrata nelle CGC come attualmente. In questo modo offriamo ai nostri clienti una panoramica trasparente sul tema della protezione dei dati in Swisscom.
- Indennità di sollecito: l'indennità di sollecito passerà da CHF 20.– a CHF 30.–, importo tipico del settore.
- Comunicazione: per le informazioni al cliente, Swisscom punta per il futuro anche sui canali di comunicazione elettronici (ad es. e-mail), garantendo così con coerenza un rapporto attento con l'ambiente.

Inoltre su www.swisscom.ch/informazioni-legali abbiamo messo a vostra disposizione tutti i documenti e una [panoramica/confronto](#) trasparente delle vecchie e le nuove CGC.

2) Perché ricevo così tanti documenti cartacei? Non capisco il senso di questa lettera!

Siamo coscienti che la materia è complessa, ciononostante miriamo a fornire ai nostri clienti informazioni che siano le più complete possibili. Dal punto di vista di Swisscom un comportamento trasparente nell'ambito di questo tipo di progetti è importante per garantire la fiducia del cliente e della società nella digitalizzazione e nella gestione sicura dei dati.

Anziché limitarci al collegamento di tutti i documenti sulla pagina web, dove il cliente può scaricarli e stamparli, abbiamo deciso di allegarli in formato cartaceo. Conseguentemente la comunicazione può sembrare molto voluminosa, ma soddisfa la nostra esigenza di trasparenza nei confronti del cliente.

In modalità online informiamo anche nel [portale di protezione dei dati](#) in modo completo sull'utilizzo dei dati e offriamo ai clienti privati nell'area clienti online estesa la possibilità di decidere autonomamente in qualsiasi momento sull'utilizzo dei loro dati. In caso di domande o dubbi il cliente può rivolgersi in qualsiasi momento ai nostri collaboratori, tramite la hotline, lo shop o Internet.

3) Cosa posso fare se non sono d'accordo con le nuove CGC o in generale con la dichiarazione generale sulla protezione dei dati?

I clienti che non sono d'accordo con le nuove CGC e/o in generale con la dichiarazione generale sulla protezione dei dati, a partire dalla ricezione della lettera fino al più tardi all'entrata in vigore



swisscom

della modifica, possono effettuare la disdetta (diritto di disdetta speciale). In ogni caso i clienti hanno almeno 30 giorni di tempo.

Date esatte:

- lettera ricevuta tra l'1 e il 28 febbraio 2017: diritto di disdetta speciale fino al 31 marzo 2017
- lettera ricevuta tra l'1 e il 31 marzo 2017: diritto di disdetta speciale fino al 30 aprile 2017

4) Cosa posso fare se non sono d'accordo soltanto con l'utilizzo di singoli dati da parte di Swisscom?

Nell'area clienti Swisscom online (www.swisscom.ch/login), alla voce «I miei dati» -> «Utilizzo dei dati» è possibile disdire diversi utilizzi di dati senza dover disdire il contratto. In alternativa è possibile far effettuare queste impostazioni anche ai nostri collaboratori tramite hotline.

5) Posso insistere sul fatto che il contratto debba proseguire per me con le CGC precedenti?

Nelle CGC precedenti che i clienti esistenti hanno accettato, per il caso in questione è previsto che i clienti accettino le modifiche oppure che possano disdire il contratto prima dell'entrata in vigore delle modifiche. Non è possibile restare al contratto o alle CGC precedenti. Swisscom dovrà disdire il contratto di quei clienti che non vogliono né accettare né disdire autonomamente le nuove disposizioni.

6) Perché ricevo un nuovo «contratto»? Devo firmare qualcosa?

Questo documento aggiuntivo viene consegnato solo a una minoranza di clienti, ossia a quelli che finora avevano ancora contratti vecchi. In aggiunta rispetto alle CGC e alla dichiarazione generale sulla protezione dei dati, questi clienti ricevono il nuovo contratto, che copre telefonia di rete fissa, Internet e TV, e il documento «Condizioni speciali per rete fissa e Internet». Il nuovo contratto stipulato diventa valido se il cliente continua a utilizzare i servizi Swisscom nel settore della rete fissa. Non è necessaria una firma da parte del cliente o di Swisscom.

7) Perché Swisscom può trasmettere così semplicemente a terzi i miei dati sulla regione di residenza, la fascia di età e il sesso?

La comunicazione è rivolta ai clienti in essere che hanno accettato le CGC valide finora. Già nelle attuali CGC il cliente Swisscom aveva rilasciato l'autorizzazione sulle diverse elaborazioni dei dati.

Nota bene: Swisscom non inoltra alcun dato cliente personale. Sulla base di un diritto di obiezione valido in qualsiasi momento (Opt-out) Swisscom utilizza solo dati resi anonimi e aggregati su sesso, fascia di età e regione di residenza dei loro clienti. Questa procedura è conforme alla legge, come sopra citato anche già sulla base delle attuali CGC. Eventuali ulteriori dati, come p.es. le informazioni rese anonime sull'utilizzo dei prodotti e dei servizi Swisscom,



swisscom

vengono utilizzati solo con l'espressa approvazione (Opt-in) dei nostri clienti. Al momento non è in corso un utilizzo e inoltro di ulteriori tipi di dati, il che è previsto non prima dell'estate 2017.

8) Che cos'è un opt-in / opt-out?

Nell'approccio Opt-in il cliente deve rilasciare attivamente il suo consenso all'utilizzo dei dati. In altre parole: il pulsante corrispondente nell'area cliente per default è impostato sul rosso e deve essere impostato sul verde attivamente dal cliente stesso. Solo a questo punto l'utilizzo dei dati e/o l'inoltro sono consentiti. Nell'approccio Opt-out succede l'inverso: noi possiamo utilizzare i relativi dati senza gestione attiva del consenso, ma dobbiamo concedere al cliente un diritto di obiezione. In altre parole: il rispettivo pulsante nell'area clienti per default è impostato sul verde. Se il cliente non concorda con l'utilizzo dei dati, deve impostarlo autonomamente sul rosso o farlo impostare tramite hotline. A partire da questo momento l'utilizzo dei dati non è più consentito e tutti i dati che sono già stati utilizzati/inoltrati vengono cancellati nell'arco di due giorni lavorativi.

9) Le CGC vengono adeguate solo per quanto riguarda la consegna di dati ad Admeira?

No. Ci muoviamo in un mercato dinamico. Per questo di tanto in tanto è necessario adeguare anche le CGC in funzione della situazione corrente. Inoltre, nella progressiva digitalizzazione aumentano anche i requisiti di trasparenza nella gestione dei dati. Per far fronte a questo sviluppo abbiamo deciso di introdurre una dichiarazione di protezione di dati separata con informazioni complete sul tipo e sulla modalità della nostra elaborazione dei dati. Essa contiene in particolare anche spiegazioni dettagliate sull'elaborazione dei dati per scopi di marketing.

10) Quali dati utilizza Swisscom per Admeira?

Swisscom mette a disposizione di Admeira dati anonimi dei suoi clienti per l'utilizzo nell'ambito della commercializzazione pubblicitaria. In questo contesto in riferimento al tipo di dati si devono distinguere due casi:

- sulla base di un diritto di obiezione valido in qualsiasi momento (Opt-out), Swisscom utilizza solo dati resi anonimi su sesso, fascia di età e regione di residenza dei loro clienti.
- Ulteriori dati, come le informazioni sull'utilizzo dei prodotti e dei servizi Swisscom vengono utilizzati solo con l'espressa approvazione (Opt-in) dei nostri clienti per Admeira. Al momento questi dati non vengono ancora né utilizzati né inoltrati.

11) Non voglio questa opzione, come posso evitarla?

I nostri clienti possono opporsi o revocare la loro autorizzazione all'utilizzo dei dati da parte di Swisscom per Admeira in qualsiasi momento online, nell'[area clienti](#) alla voce «I miei dati» -> «Utilizzo dei dati» o telefonicamente al numero 0800 800 800.



swisscom

12) Che cosa significa concretamente «Swisscom rende anonimi i dati»? Come succede?

Swisscom mette a disposizione di Admeira esclusivamente informazioni sui segmenti per la costituzione di gruppi target. Per informazioni sui segmenti si intendono dati relativi all'appartenenza a un gruppo di interessi che consentono un contatto di marketing ottimizzato. Queste informazioni non consentono ad Admeira (o ai partner della rete Admeira) alcuna identificazione di singole persone, ma solo di gruppi. Beispiel: tutti gli uomini di una determinata regione in una determinata classe di età.

A tal fine Swisscom impiega il cosiddetto k-anonimato (fattore 50) prima di trasmettere le informazioni ad Admeira. Questa procedura garantisce che per un determinato profilo cliente esistano almeno 49 altri profili identici al fine di garantire l'anonimato a livello cliente. In questo modo si esclude l'identificazione di una determinata persona.

Admeira identifica gli utenti Internet sulla base di un numero di identificazione generato casualmente in un cookie Admeira (ID del cookie), che viene salvato nel browser del suo computer o nel terminale mobile. Questo ID del cookie non consente di risalire all'identità di singole persone.

I clienti che desiderano impedire che nel loro browser venga installato un cookie di Admeira, possono utilizzare la funzione di Opt-out di Admeira disponibile al seguente link:

<http://www.admeira.ch/optout>

Ulteriori informazioni sull'elaborazione dei dati da parte di Admeira sono disponibili all'indirizzo <http://admeira.ch/protezione-dei-dati>.

13) Le CGC sono state modificate a novembre 2016. Perché allora nell'attuale versione delle CGC c'è la data ottobre 2017?

Le CGC di novembre 2016 sono state integrate a ottobre 2017 solamente con indicazioni sui nuovi prodotti Simply Mobile introdotti e sulla homepage Simply Mobile. Per il resto, le CGC rimangono invariate. Pertanto per i clienti esistenti non c'è stata alcuna modifica.