









Protezione dei dati presso Swisscom
Chiara. Trasparente. Concreta.







swisscom

Indice dei contenuti

Quali dati utilizziamo, come e per quale scopo

 Dati contrattuali e di base.....	3
 Dati di utilizzo e relativi alla connessione.....	7
 Dati tecnici	11
 Dati finanziari.....	14
 Dati relativi all'ubicazione	17
 Dati di interazione e di immagine.....	19

Che cosa vale per tutti tipi di dati

 Luogo del trattamento	22
 Durata del trattamento	23
 Protezione die suoi dati.....	24
 Le sue impostazioni e i suoi diritti	25
 Basi legali e diritto di proporre reclamo.....	26
 Contatto.....	27

Di quali dati si tratta?

Dati personali

come data di nascita, sesso, nazionalità, lingua, stato di famiglia e, se rilevante per il contratto, dati in merito ai familiari e alle persone vicine.

Dati di contatto e identificazione

come nome, titolo, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, numero cliente, nonché copia e numero di un documento d'identificazione ufficiale; dati di login come nome utente e password.

Comunicazioni a Swisscom

come contenuti e dati scambiati nell'ambito della presa di contatto da parte sua, annotati a tal fine dai nostri consulenti o che lei ci comunica in caso di sondaggi alla clientela.

Dati contrattuali

come tipo, inizio, durata e contenuto del contratto

Scopo del trattamento

Adempimento ed esecuzione dei contratti

Utilizziamo i suoi dati per assicurare la stipulazione, l'adempimento, la cessazione, il rinnovo e l'esecuzione dei suoi contratti, per fatturare le prestazioni, nonché per individuare, impedire ed eliminare abusi in relazione ai nostri prodotti, ai nostri servizi o alla nostra infrastruttura.

Ad esempio, utilizziamo

- **messaggi di errore** ricevuti da lei per identificare ed eliminare problemi e difetti dei prodotti.
- i contenuti delle sue **comunicazioni** al fine di poterle attribuire consulenti specializzati in caso di richieste.
- i suoi **dati contrattuali** per adeguare o disdire servizi in abbonamento.
- i suoi **dati di contatto** per inviarle una fattura o informazioni sugli ordini che ha iniziato nel nostro negozio online e che non ha completato.
- i suoi **dati di login** per identificarla durante l'utilizzo dei nostri servizi online come My Swisscom.

Nel caso di un recente trasloco, mostriamo il suo nome registrato al precedente indirizzo al conduttore subentrante, ad altri fornitori di servizi di collegamento di rete fissa e ai loro partner di distribuzione. In questo modo, l'attivazione del collegamento del conduttore subentrante sarà più veloce, semplice ed economica. Può modificare le sue impostazioni in My Swisscom al seguente link: <https://www.swisscom.ch/myswisscom/myprofile/privacy-settings/information-for-subsequent-tenants>.

Servizi di terzi

Utilizziamo i suoi dati per permetterle di acquistare prestazioni di terzi tramite la sua fattura Swisscom o il suo credito prepagato.

Ad esempio, utilizziamo

- il suo **cognome, nome, indirizzo postale e e-mail**, se si abbona a un'offerta di Canal+ tramite Swisscom blue TV.
- il suo **numero di cellulare** e i suoi **dati di contatto** per la fatturazione, se acquista servizi a valore aggiunto via SMS, come avvisi di maltempo a pagamento.
- il suo **numero di cellulare o di rete fissa** e i suoi **dati di contatto** per la fatturazione quando chiama un numero 090x.
- il suo **numero di cellulare** o il suo **indirizzo di fatturazione** se acquista presso terzi (ad es. in uno shop online) prodotti e servizi come app e biglietti e li paga con Swisscom Pay.

Sviluppo e miglioramento dei prodotti

Utilizziamo i suoi dati per migliorare, sviluppare ulteriormente o ampliare i nostri servizi, i nostri prodotti, la loro facilità d'uso per l'utente e il nostro servizio di assistenza.

Ad esempio, utilizziamo

- le **informazioni** che ci fornisce nell'ambito di sondaggi al fine di identificare le esigenze della nostra clientela per adeguare o sviluppare ulteriormente i nostri prodotti.
- i **contenuti** risultanti da colloqui di consulenza per comprendere l'interesse della nostra clientela per nuovi servizi.

Adempimento di obblighi legali

Utilizziamo i suoi dati per ottemperare ai nostri obblighi legali (ad es. derivanti dal diritto delle telecomunicazioni).

Ad esempio, registriamo

- i suoi **dati personali** (nome, indirizzo, data di nascita, nazionalità, copia di un documento d'identità) quando acquista un'offerta di telefonia mobile, al fine di poter ottemperare, su relativa richiesta delle autorità, agli obblighi di informazione previsti dalla legge.
- la **data di nascita** degli utenti principali di un collegamento di telefonia mobile di età inferiore ai 16 anni, qualora lei abbia stipulato il contratto con noi in qualità di genitore.

Offerte di Swisscom

Utilizziamo i suoi dati per proporle offerte, di carattere generale o personalizzate sulla base del raggruppamento e della valutazione dei suoi dati, in merito ai nostri servizi e prodotti («profilazione»).

Ad esempio, utilizziamo

- il suo **indirizzo e-mail** per inviarle newsletter e offerte, ad es. dalla gamma di prodotti blue.
- la **durata** del suo contratto al fine di proporle un'offerta di proroga.
- i **contenuti** dei colloqui di consulenza o le relative **richieste** annotate, al fine di proporle offerte personalizzate.
- il suo **luogo di domicilio**, per informarla dell'apertura di uno Swisscom Shop nelle sue vicinanze o del potenziamento della nostra rete a banda larga.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Offerte di Swisscom su piattaforme terze

Prenotiamo pubblicità per le nostre offerte anche su social network come Instagram/Facebook (Meta) e tramite altre piattaforme come Google («piattaforme pubblicitarie» o «piattaforma»). Con l'aiuto dei dati dei clienti, possiamo mostrare ai nostri clienti le offerte di Swisscom che sono più rilevanti per loro. A tal fine, carichiamo i dati (in particolare l'indirizzo e-mail e il numero di cellulare) dei clienti a cui desideriamo rivolgerci in forma criptata (il cosiddetto «hashing» tramite SHA-256) nell'account Swisscom della piattaforma pubblicitaria pertinente. All'interno di questo account, viene effettuato un confronto con i dati dei clienti, anch'essi criptati, della piattaforma, per cui l'operatore della piattaforma può verificare solo quali inserimenti criptati («hashes») corrispondono. I dati non vengono decifrati durante questo processo. Tutte gli inserimenti per le quali non viene trovata alcuna corrispondenza vengono eliminate dal gruppo target di Swisscom. Questo ci permette di visualizzare le nostre offerte sui siti web e nell'app della piattaforma in questione e sui siti web dei partner della piattaforma (ad esempio, gli annunci di Google su un sito web di terzi) in modo più mirato. Dopo il suddetto confronto dei dati, i dati iniziali vengono cancellati.

Ad esempio, utilizziamo

- Il suo **numero di cellulare** per limitare la promozione per la sottoscrizione di un nuovo abbonamento Internet ai clienti attuali di telefonia mobile di Swisscom e per mostrarle un prezzo speciale che tenga conto del suo abbonamento mobile esistente.
- Il suo **indirizzo e-mail** per adattare un'offerta alle sue esigenze o alla sua costellazione di abbonamento individuale e quindi mostrarle pubblicità più pertinenti. Vedrà meno pubblicità per prodotti che ha già acquistato.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebot

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Origine dei dati

Lei ci fornisce dei dati

quando, ad esempio, partecipa a un concorso o a sondaggi alla clientela, si registra per uno Swisscom Login o ci lascia una copia del suo documento d'identità per l'identificazione.

Raccogliamo dati su di lei

se, ad esempio

- registriamo un ticket in merito alla sua segnalazione di guasto.
- modifichiamo la sua lingua nella nostra Area clienti.
- lei rende i suoi dati accessibili a chiunque (ad esempio, il nome sulla cassetta delle lettere) e non si è opposta espressamente al trattamento (ad esempio, la consegna di pubblicità indirizzata).

Terzi ci forniscono i suoi dati

- quando integriamo i suoi dati esistenti con informazioni provenienti da fornitori di indirizzi, come indirizzo, data di nascita o dimensione dell'economia domestica.
- quando riceviamo i suoi dati di contatto dalle società del Gruppo Swisscom con cui lei ha un contratto o è altrimenti in contatto.

Destinatari dei dati

Società del Gruppo Swisscom

- a cui ricorriamo in qualità di mandatarî per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione.
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.

Esempi:

- La società del Gruppo Swisscom «**cablex SA**» riceve il suo indirizzo per l'eliminazione di un guasto nel suo impianto domestico.
- Nell'ambito della fornitura di prestazioni di sviluppo e gestione, le società del Gruppo Swisscom «**Swisscom DevOps Center B.V.**» e «**Swisscom DevOps Latvia SIA**» possono visionare le applicazioni nelle quali si trovano i dati di contatto e ulteriori informazioni su di lei.
- La società del Gruppo Swisscom «**Swisscom Directories SA**» riceve i suoi dati di contatto e il suo numero di telefono, se lei desidera essere inserito nell'elenco telefonico.
- Quando utilizza i servizi della società del Gruppo Swisscom «**blue Entertainment SA**» («blue+») (ad es. film ed eventi sportivi su richiesta, abbonamenti blue+), blue+ riceve il suo indirizzo e-mail e i dati contrattuali come il tipo di abbonamento blue TV, la data di inizio e di fine dell'abbonamento a blue TV e lo stato della disdetta, al fine di inviarle news o offerte rilevanti in merito ai servizi blue+. A tal fine è possibile eseguire impostazioni.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Autorità

Uffici pubblici, tribunali e altre autorità con funzioni in materia penale, di polizia, di vigilanza, giudiziaria, del diritto di registro o di informazione.

Esempi:

- In caso di ordinanze giudiziarie o amministrative basate su un relativo atto normativo (legge, ordinanza), siamo tenuti a fornire all'**autorità competente** i suoi dati personali, nonché i dati di contatto, di identificazione e contrattuali.
- L'**Ufficio federale di statistica** tiene un registro di campionamento quale strumento ausiliario per le rilevazioni presso le economie domestiche e le persone. A tal fine dobbiamo fornire allo stesso i dati dei clienti necessari.

Fornitori di servizi, partner di distribuzione e altri terzi

Aziende al di fuori del Gruppo Swisscom,

- a cui ricorriamo in qualità di mandatari per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione.
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.
- con cui Swisscom condivide informazioni in merito a utilizzi fraudolenti o abusivi dei servizi di telecomunicazione con l'intento di individuare, impedire o eliminare tali utilizzi.

Esempi:

- Se lei stipula un abbonamento Swisscom presso un **partner di distribuzione** (ad es. Mobilezone), questi registra i suoi dati di contatto e ulteriori informazioni in merito al contratto e al conto cliente nella banca dati clienti di Swisscom.
- Se lei stipula o desidera cambiare un contratto presso Swisscom, possiamo trasmettere il suo nome e cognome, la sua data di nascita e il suo indirizzo a un **istituto specializzato nella verifica della solvibilità**, ad es. Intrum SA.
- Se il suo collegamento domestico (ad es. accesso alla fibra ottica) è configurato da un **partner per l'installazione**, questi riceve i suoi dati di contatto.
- Se ha vinto dei biglietti per un concerto nell'ambito di un'estrazione di Swisscom, comunicheremo all'**organizzatore / al partner sponsor** il suo nominativo e il suo indirizzo e-mail.
- Se ordina merce presso di noi, trasmettiamo il suo nome, il suo indirizzo postale, il suo indirizzo e-mail o il suo numero di telefono alle **aziende di spedizione** incaricate dell'invio della merce e della comunicazione di informazioni relative alla spedizione.
- Se conclude e ottiene un'offerta da «Canal+» tramite la piattaforma blue TV, forniremo a Canal+ i dati (in particolare nome, indirizzo e indirizzo e-mail) che Canal+ richiede per l'esecuzione del contratto.
- Se contesta la fatturazione di un servizio a valore aggiunto, possiamo comunicare i suoi dati di contatto e identificazione al relativo **fornitore di servizi a valore aggiunto**.
- Se paga un servizio con Swisscom Pay, possiamo comunicare il suo numero di cellulare al relativo **fornitore di servizi** ai fini del conteggio.
- Se dopo il suo trasloco abbiamo il permesso di comunicare il suo nome al suo precedente indirizzo, i **conduttori subentranti** così come i **fornitori di servizi di collegamento di rete fissa** e i loro partner di distribuzione potranno vedere il suo nome per attivare il collegamento con semplicità.
- Se trasmettiamo il suo indirizzo e-mail e il suo numero di cellulare a una **piattaforma di marketing** in forma criptata (hashing SHA-256), possiamo mostrarle offerte di Swisscom in modo più mirato sui siti web e nell'app della piattaforma in questione e sui siti web dei partner della piattaforma (ad esempio, annunci di Google su un sito web di terzi). Può trovare maggiori informazioni nella sezione «Offerte di Swisscom su piattaforme terze».

Partner addetti all'aggiornamento degli indirizzi

Tramite la nostra società di gruppo «Swisscom Directories SA», facciamo parte di un'unione di aziende volta all'aggiornamento degli indirizzi. Tale unione non svolge né la vendita né il commercio di indirizzi, ma ha lo scopo di ottimizzare la qualità degli indirizzi per le imprese coinvolte. Inoltre, forniamo un servizio di ricerca di indirizzi per i clienti commerciali.

Esempi:

- in caso di cambiamento di indirizzo, dopo un annuncio di trasloco, comunichiamo i dati aggiornati relativi all'indirizzo a «**Swisscom Directories SA**» che li trasmette esclusivamente alle **aziende appartenenti all'unione di indirizzi** che confermano di avere una relazione cliente con lei.
- Se, ad esempio, non è possibile recapitare una fattura che **Swisscom** le invia per conto di uno studio medico, confrontiamo i dati del destinatario con i dati cliente di Swisscom e se constatiamo che, ad esempio, è stato utilizzato un indirizzo vecchio, comunichiamo l'indirizzo attuale allo **studio medico** interessato di modo che possa aggiornare i dati.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-adressaktualisierung

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch



Di quali dati si tratta?

Dati di utilizzo

Come e quando utilizza i nostri prodotti, i nostri servizi e le nostre offerte online (MySwisscom, offerte TV, siti web, app, ecc.) e le impostazioni individuali (lingua, funzioni, disposizione dei canali TV, orari di esercizio WLAN) che effettua

Dati relativi alla connessione

Dati derivanti dal suo utilizzo dei servizi di telefonia e Internet

Scopo del trattamento

Adempimento ed esecuzione dei contratti

Utilizziamo i suoi dati per assicurare la stipulazione, l'adempimento, la cessazione, il rinnovo e l'esecuzione dei suoi contratti, per fatturare le prestazioni, nonché per individuare, impedire ed eliminare abusi in relazione ai nostri prodotti, alle nostre prestazioni o alla nostra infrastruttura.

Ad esempio, utilizziamo

- le **impostazioni della lingua** sui siti web e nelle app per mostrarle i contenuti nella lingua corretta.
- informazioni sulle **app** da lei **utilizzate** per poter identificare la causa di un guasto segnalato.
- lo **sviluppo dell'utilizzo** dei nostri servizi per il potenziamento della nostra rete mobile e a banda larga.
- i suoi **dati di utilizzo** derivanti da «blue TV» per mostrarle funzioni adatte e suggerimenti personalizzati (programmi, film, serie etc.) (opzione di impostazione in «blue TV»).
- i suoi **dati relativi alla connessione** (data, ora, durata, numero di telefono e paesi in cui viene inoltrata una chiamata) per fatturare la nostra prestazione telefonica.
- l'occupazione del suo **spazio di archiviazione** su myCloud, per poterle segnalare per tempo eventuali problemi di salvataggio.
- informazioni sull'**uso del blue TV** allo scopo di riconoscere, prevenire ed eliminare l'uso improprio del blue TV e dei servizi aggiuntivi basati su di esso.
- nell'ambito del **servizio "My Security"** i suoi dati di connessione (ad esempio, il nome del dominio, l'indirizzo IP del server) e il contenuto non crittografato della connessione (ad esempio, il contenuto del sito web http, ma non il contenuto della mail) derivante dall'utilizzo dei servizi Internet per riconoscere le vulnerabilità delle connessioni, per proteggere la rete domestica e i dispositivi ad essa collegati da connessioni dannose e per assegnare eventi rilevanti per la sicurezza ad un dispositivo e mostrarglieli. I clienti My Security possono disattivare l'elaborazione dei dati e la protezione della rete domestica in mySwisscom.

Servizi di terzi

Utilizziamo i suoi dati per permetterle di acquistare prestazioni di terzi tramite la sua fattura Swisscom o il suo credito prepagato e per offrirle sul nostro sito le funzionalità delle piattaforme social media (ad es. Facebook, YouTube, LinkedIn, ecc.).

Ad esempio, utilizziamo

- **la data, l'ora, il numero a valore aggiunto via SMS utilizzato** e il **numero** di SMS inviati e ricevuti per la fatturazione se lei usufruisce di servizi a valore aggiunto via SMS.
- **numeri 090x** chiamati, nonché **data, ora e durata** delle relative chiamate ai fini della fatturazione.
- le **transazioni** relative a prestazioni di terzi (ad es. acquisti di app o biglietti per i blu Cinema) affinché lei possa pagarli con Swisscom Pay.



Sviluppo e miglioramento dei prodotti

Utilizziamo i suoi dati per migliorare, sviluppare ulteriormente o ampliare i nostri servizi, i nostri prodotti, la loro facilità d'uso per l'utente e il nostro servizio di assistenza.

Ad esempio, utilizziamo

- i **clic effettuati** in My Swisscom per rendere più accessibili informazioni utili.
- il numero di **minuti di telefonia**, il **volume di dati** utilizzato e le **regioni di roaming** di gruppi di clienti per definire prezzi attrattivi per i nostri prodotti.
- la **scelta** e l'**intensità di utilizzo** da parte sua del canale di contatto per orientare i nostri servizi di supporto alle esigenze dei clienti.
- i **formati di file** utilizzati su myCloud per poter ottimizzare le funzionalità.

Adempimento di obblighi legali

Utilizziamo i suoi dati per ottemperare ai nostri obblighi legali (ad es. derivanti dal diritto delle telecomunicazioni).

Ad esempio, registriamo

- i **dati relativi alla connessione e di utilizzo** nell'ambito della telefonia, di Internet e dei servizi a valore aggiunto (ad es. numero di chiamata selezionato, durata della chiamata o volume di dati utilizzato) e li memorizziamo per 6 mesi al fine di poter ottemperare, su relativa richiesta delle autorità, ai nostri obblighi d'informazione previsti dalla legge.
- i suoi **dati relativi alla connessione e di utilizzo** per poterle fornire informazioni sul suo utilizzo dei servizi di telefonia, Internet e dei servizi a valore aggiunto finché sussiste la possibilità di contestare la fattura.

Offerte di Swisscom

Utilizziamo i suoi dati per proporle offerte in merito ai nostri servizi e prodotti, di carattere generale o personalizzate sulla base del raggruppamento e della valutazione dei suoi dati («profilazione»).

Ad esempio, utilizziamo

- i suoi **dati in merito all'utilizzo dei servizi televisivi** della gamma di prodotti blue, al fine di mostrarle proposte interessanti della gamma di prodotti blue (ad. es. Video On Demand, blue Sport, ecc.). (opzione di impostazione in «blue TV»).
- la **durata e l'intensità** del suo utilizzo di dati mobili al fine di mostrarle abbonamenti e opzioni interessanti per lei durante il processo di ordinazione.
- informazioni in merito ai **paesi** in cui effettua chiamate per proporle offerte di roaming adeguate.
- l'**intensità** e la **regolarità** dell'utilizzo delle nostre app Swisscom e dei nostri servizi online (ad es. My Swisscom) da parte sua, al fine di definire canali di contatto adatti per le nostre offerte di marketing.
- la vostra ricerca sul nostro sito web ("quanto spazio di memoria con blue TV?") per mostrarvi un'offerta tematicamente appropriata su swisscom.ch, tenendo conto del vostro profilo cliente.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch



Origine dei dati

Raccogliamo dati su di lei

- ad esempio, quando rileviamo dove guarda «blue TV», quali emittenti e trasmissioni preferisce, o se gestisce il suo Swisscom TV-Box con il TV-Voice Control o con il telecomando.
- quando memorizziamo il momento in cui effettua le chiamate e i numeri di destinazione, la durata delle stesse, i numeri a cui invia SMS o gli indirizzi IP e le app che consulta.

Terzi ci forniscono i suoi dati

- se utilizza un prodotto di blue TV di blue Entertainment SA, ad es. noleggia un film, riceviamo i relativi dati di utilizzo che la concernono.

Destinatari dei dati

Società del Gruppo Swisscom

- a cui ricorriamo in qualità di mandatari per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione.
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.

Esempi:

- quando utilizza i servizi della società del Gruppo Swisscom «**blue Entertainment SA**» («blue+») (ad es. film ed eventi sportivi su richiesta, abbonamenti blue+), possiamo trasmettere a blue+ dati in merito alla durata e al tipo di utilizzo della TV. In tal modo blue+ può mostrare o inviare ai propri clienti contenuti personalizzati relativi all'offerta blue+ (ad es. offerte sullo sport o di Video on Demand, VOD). A tal fine è possibile eseguire impostazioni.
- I "**DevOps Centres**" del Gruppo Swisscom nei Paesi Bassi e in Lettonia, che hanno accesso ai nostri sistemi e applicazioni (ad esempio "My Swisscom") per scopi operativi e di sviluppo, possono visualizzare i suoi dati di utilizzo e relativi alla connessione per tali scopi.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Autorità federali e cantonali di perseguimento penale

Esempi:

- su relativa disposizione dell'**autorità competente**, siamo tenuti per legge a trasmetterle i dati in merito all'utilizzo da parte sua dei servizi di telecomunicazione, come la telefonia e Internet.
- Su relativa disposizione dell'**autorità competente**, siamo tenuti per legge a consentirle di sorvegliare in tempo reale la sua comunicazione (in particolare l'ascolto delle conversazioni telefoniche).
- Su relativa disposizione dell'**autorità competente**, siamo tenuti per legge a consegnarle ad esempio, e-mail lette, file myCloud o altri dati relativi a contenuti e di utilizzo che non sono (più) soggetti al segreto delle telecomunicazioni.



Fornitori di servizi, partner di distribuzione e altri terzi

Aziende al di fuori del Gruppo Swisscom,

- a cui ricorriamo in qualità di mandatari per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione.
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.
- i cui social media plugin sono collegati al nostro sito web. I social media plugin le consentono, ad es., di condividere determinati contenuti del nostro sito web sui canali social media oppure di riprodurre contenuti specifici sui nostri siti web (ad es. video di YouTube). Se lei attiva uno di questi plugin, cliccando sull'icona del fornitore, il provider della piattaforma social media (ad es. Facebook, YouTube, LinkedIn) trasmette determinate informazioni sulla sua persona, in modo da poter monitorare il suo utilizzo di offerte online.

Esempi:

- per l'erogazione dei servizi dipendiamo anche da servizi cloud. Nell'ambito di prestazioni di gestione e manutenzione, un tale **fornitore di servizi cloud** (ad es. Amazon Web Services) può avere accesso ai dati di utilizzo che la concernono.
- Se acquista servizi supplementari di terzi tramite Swisscom (ad es. Selecta), trasmettiamo a questi **fornitori di servizi terzi** i dati di utilizzo necessari per l'erogazione delle prestazioni ed eventualmente per l'incasso (se non effettuato da Swisscom).
- Se lei contesta la fatturazione di un servizio a valore aggiunto via SMS, possiamo comunicare al relativo **fornitore di servizi a valore aggiunto** aggiunto la data, l'ora, il numero del servizio a valore aggiunto via SMS utilizzato e il numero di messaggi SMS fatturati.
- Se lei contesta l'addebito di un servizio 090x, possiamo comunicare al relativo **fornitore di servizi a valore aggiunto** la data, l'ora, i numeri 090x chiamati e la durata delle relative chiamate.

Partner di ricerca

Aziende al di fuori del Gruppo Swisscom, con le quali collaboriamo per analisi statistiche e per lo sviluppo di nuovi prodotti o l'ulteriore sviluppo di prodotti esistenti, per comportamenti di utilizzo o possibilità di impiego di nuovi sviluppi tecnologici.

Esempi:

la **fondazione** indipendente per **la ricerca sui media «Mediapulse»** o **Mediapulse SA** riceve dati pseudonimizzati sull'utilizzo dei media per allestire statistiche in merito all'evoluzione dell'utilizzo di trasmissioni scientifiche o politiche.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-mediapulse

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Di quali dati si tratta?

- Informazioni tecniche (ad es. tipo, marca, versioni software, ID dei dispositivi, impostazioni, tipo e qualità della connessione tra dispositivi Swisscom e dispositivi personali) relative ai suoi **dispositivi Swisscom** (ad es. router di Swisscom, Internet Booster, Swisscom TV Box);
- parametri tecnici standard (ad es. tipo di dispositivo, numero IMEI dello smartphone compresa la versione del software, indirizzo MAC, nome host) per i suoi **dispositivi personali** (ad es. smartphone o PC) e per tutti gli altri dispositivi della sua rete domestica collegati alla nostra rete di telecomunicazioni.;
- Informazioni tecniche sulle **applicazioni software di Swisscom** (App Swisscom), come ad esempio l'applicazione blue TV App.
- informazioni in merito al **tipo e sulle impostazioni** del suo browser, ai formati di visualizzazione, alla larghezza di banda utilizzata, al tipo, alla velocità e alla qualità della connessione e
- informazioni in merito a **elementi d'indirizzo** come numeri di telefono o indirizzi IP.

Scopo del trattamento

Adempimento ed esecuzione dei contratti

Utilizziamo i suoi dati per assicurare la stipulazione, l'adempimento, la cessazione, il rinnovo e l'esecuzione dei suoi contratti, per fatturare le prestazioni, nonché per individuare, impedire ed eliminare abusi in relazione ai nostri prodotti, alle nostre prestazioni o alla nostra infrastruttura.

Ad esempio, utilizziamo

- il suo **numero di telefono** quando creiamo un collegamento telefonico per lei.
- dati sulla **qualità della connessione** nella nostra rete mobile per strutturarne in modo ottimale la capacità.
- **dati tecnici** dei dispositivi Swisscom collegati, come router o TV-Box, per configurarli automaticamente tramite accesso remoto, verificarne il funzionamento e aggiornarne il software.
- le **informazioni sulla versione del software** contenute nel numero di dispositivo dello smartphone per informarla se una vecchia versione può comportare limitazioni d'uso o rischi.
- **le informazioni tecniche delle App Swisscom** per verificarne la funzionalità, analizzare e correggere gli errori tecnici e aggiornare il software dell'applicazione.
- **i dati relativi ai dispositivi collegati alla sua rete domestica** (ad esempio, nome host, versione software, tipo di dispositivo, marca del dispositivo, indirizzo MAC) per assegnare guasti, difetti o servizi a un dispositivo e per fornirle una panoramica della sua rete domestica. Nell'ambito del **servizio "My Security"**, questi dati vengono utilizzati anche per proteggere la sua rete domestica e i dispositivi ad essa collegati da connessioni dannose, per riconoscere ed elaborare le vulnerabilità nei dispositivi e per assegnare eventi rilevanti per la sicurezza a un dispositivo e mostrarglieli.

Inoltre, utilizziamo

- dati per **analizzare la rete domestica** al fine di rilevare carenze nella qualità o nella velocità della connessione, correggere eventuali guasti o suggerirle modifiche.
- dati sui **dispositivi collegati** alla sua rete domestica per informarla su quale dispositivo ha causato il blocco della sua connessione Internet.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

swisscom.ch/myswisscom-homesecurity (per i clienti My Security)

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Sviluppo e miglioramento dei prodotti

Utilizziamo i suoi dati per migliorare, sviluppare ulteriormente o ampliare i nostri servizi, i nostri prodotti, la loro facilità d'uso per l'utente e il nostro servizio di assistenza.

Ad esempio, utilizziamo

- **Dati tecnici** dei suoi **dispositivi mobili** collegati alla rete Swisscom e dalle App Swisscom utilizzati da lei per lo sviluppo e il miglioramento dei prodotti.

Inoltre, utilizziamo

- dati sulla **stabilità** e altre **caratteristiche** della sua **rete domestica**, come il numero di dispositivi connessi, per sviluppare ulteriormente i nostri servizi e le prestazioni dei nostri prodotti.
- dati in merito al **tipo** e alle **caratteristiche** dei **dispositivi personali collegati** alla sua rete domestica ai fini dello sviluppo dei prodotti.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Servizi di terzi

Utilizziamo i suoi dati per permetterle di acquistare prestazioni di terzi tramite la sua fattura Swisscom o il suo credito prepagato.

Ad esempio, utilizziamo

- il suo **numero di cellulare** per la fatturazione, se acquista servizi a valore aggiunto via SMS.
- il suo **numero di cellulare o di rete fissa** per la fatturazione quando chiama i numeri 090x.
- il suo **numero di cellulare** per l'identificazione e in determinati casi anche per la fatturazione, se acquista prodotti e servizi presso fornitori di servizi terzi e li paga con Swisscom Pay.

Adempimento di obblighi legali

Utilizziamo i suoi dati per ottemperare ai nostri obblighi legali (ad es. derivanti dal diritto delle telecomunicazioni).

Ad esempio, registriamo

- dati **tecnici di utilizzo** nell'ambito della **telefonia** e di **Internet** (ad es. numero di dispositivo o indirizzo IP) e li memorizziamo per 6 mesi al fine di poter ottemperare, su relativa richiesta, ai nostri obblighi d'informazione previsti dalla legge.
- diversi **dati tecnici** necessari per l'allestimento delle statistiche ufficiali anonime sulle telecomunicazioni.

Offerte di Swisscom

Utilizziamo i suoi dati per proporle offerte, di carattere generale o personalizzate sulla base del raggruppamento e della valutazione dei suoi dati, in merito ai nostri servizi e prodotti («profilazione»).

Ad esempio, utilizziamo

- i suoi dati tecnici relativi allo **smartphone** utilizzato al fine di informarla in merito a nuovi prodotti o accessori adeguati.
- i suoi dati tecnici relativi alla **velocità** della sua **connessione Internet** per proporle offerte relative a terminali più performanti oppure offerte speciali aggiornate sui servizi Internet.
- il tipo di **Swisscom TV-Box** che lei possiede per proporle offerte relative a nuovi dispositivi di ricezione.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Origine dei dati

Raccogliamo dati su di lei

per esempio, quando analizziamo le cause di guasti alla rete mobile, come tentativi di chiamata falliti o connessioni interrotte, oppure quando verifichiamo la qualità della connessione all'interno della rete domestica sul suo router.

Terzi ci forniscono i suoi dati

- ad esempio, quando acquistiamo da fornitori di test di velocità misurazioni della qualità della rete riferite ai dispositivi.

Destinatari dei dati

Società del Gruppo Swisscom

- a cui ricorriamo in qualità di mandatarari per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione.
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.

Esempi:

- i collaboratori del servizio esterno di «**Cablex SA**» possono consultare informazioni tecniche come il numero di serie del suo collegamento, quando risolvono problemi di connessione a casa sua.
- possiamo comunicare il tipo di TV Box e di televisore che lei possiede a «Blue Entertainment SA» per consentire alla stessa di organizzare in modo ottimale la propria fornitura delle prestazioni.

Autorità

Uffici pubblici, tribunali e altre autorità con funzioni in ambito penale o di polizia.

Esempi:

su relativa disposizione dell'**autorità competente**, siamo tenuti per legge a trasmetterle dati tecnici relativi alla telefonia, a Internet e all'e-mail.

Fornitori di servizi, partner di distribuzione e altri terzi

Aziende al di fuori del Gruppo Swisscom,

- a cui ricorriamo in qualità di mandatari per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.

Esempi:

- se telefona all'estero, il suo IMSI (International Mobile Subscriber Identity, numero di identificazione di un'utenza di telefonia mobile), il suo numero di telefono e il numero del suo dispositivo sono trattati dai nostri partner di roaming locali.
- I nostri **fornitori di servizi di manutenzione** accedono all'infrastruttura e ai dispositivi di Swisscom per fornirci assistenza nella risoluzione dei guasti e in questo contesto possono vedere, ad esempio, gli indirizzi IP o le informazioni di collegamento dei nostri clienti.
- I **fornitori di servizi di assistenza** che ci affiancano nell'assistenza ai clienti presso la hotline necessitano di informazioni in merito al dispositivo o alla versione del software da lei utilizzata.
- I **fornitori di servizi** a cui ricorriamo nell'ambito dell'accertamento di utilizzi illeciti dei servizi possono accedere a determinati dati di login e dati di sessione, come l'indirizzo IP e le informazioni sul dispositivo.
- Possiamo trasmettere al nostro **fornitore di software** parametri tecnici standard come il nome dell'host e il marchio, nonché informazioni tecniche in merito al tipo e alla qualità della connessione, come pacchetti persi e l'intensità del segnale dei suoi dispositivi personali, al fine di migliorare la qualità della soluzione da noi utilizzata per ottimizzare la qualità della WLAN e il riconoscimento dei tipi di dispositivo.

Di quali dati si tratta?

Informazioni sul conto, dati della carta di credito, credito prepagato, storico dei pagamenti, solvibilità, fatturato, dati relativi alla solvibilità o potere d'acquisto.

Scopo del trattamento

Adempimento ed esecuzione dei contratti

Utilizziamo i suoi dati per assicurare la stipulazione, l'adempimento, la cessazione, il rinnovo e l'esecuzione dei suoi contratti, per fatturare le prestazioni, nonché per individuare, impedire ed eliminare abusi in relazione ai nostri prodotti, alle nostre prestazioni o alla nostra infrastruttura.

Ad esempio, utilizziamo

- i **dati del suo conto** per rimborsi o accrediti.
- le informazioni relative al suo **credito prepagato** per verificare se può acquistare i nostri servizi.
- i suoi **dati di fatturazione** e lo **storico dei pagamenti** per l'incasso delle nostre fatture.
- la sua **solvibilità** («Solvency Score») per decidere in merito alla stipulazione di un abbonamento di telefonia mobile.

Decisione individuale automatizzata: le decisioni in merito alla stipulazione di nuovi contratti vengono prese in modo automatizzato durante la verifica della sua solvibilità. Tali decisioni non sono dunque determinate dai nostri collaboratori, ma da algoritmi basati su regole prestabilite. Qualora non potesse stipulare un contratto con noi sulla base di una tale decisione individuale automatizzata, la informeremo in merito ai suoi diritti con la comunicazione di tale decisione individuale.

Servizi di terzi

Utilizziamo i suoi dati per permetterle di acquistare prestazioni di terzi tramite la sua fattura Swisscom o il suo credito prepagato.

Ad esempio, utilizziamo

- i suoi **dati relativi alla solvibilità** se acquista presso terzi prodotti e servizi e li paga con Swisscom Pay.
- le informazioni relative al suo **credito prepagato** per verificare se può acquistare o meno servizi presso terzi.

Sviluppo e miglioramento dei prodotti

Utilizziamo i suoi dati per migliorare, sviluppare ulteriormente o ampliare i nostri servizi, i nostri prodotti, la loro facilità d'uso per l'utente e il nostro servizio di assistenza.

Ad esempio, utilizziamo

- il suo **fatturato** con i nostri prodotti di telefonia mobile per la creazione di nuove tariffe prepagate e di roaming.
- il **fatturato** da lei ottenuto mediante i nostri servizi come My Service per la creazione di offerte di assistenza

Adempimento di obblighi legali

Utilizziamo i suoi dati per ottemperare ai nostri obblighi legali (ad es. derivanti dal Codice delle obbligazioni o dalla Legge sul riciclaggio di denaro).

Ad esempio, registriamo

- **informazioni di pagamento** (ad es. modalità di pagamento, numero di conto) per l'adempimento dei nostri obblighi di archiviazione.

- il suo **fatturato** relativo a prodotti e servizi che acquista da **terzi** facendoli addebitare sulla fattura di Swisscom o sul credito prepagato per la verifica del rispetto della legge sul riciclaggio di denaro.

Offerte di Swisscom

Utilizziamo i suoi dati per proporle offerte, di carattere generale o personalizzate sulla base del raggruppamento e della valutazione dei suoi dati, in merito ai nostri servizi e prodotti («profilazione»).

Ad esempio, utilizziamo

- il suo **fatturato** nel settore Prepaid per proporle offerte adatte per gli abbonamenti di telefonia mobile.
- la periodicità e l'importo degli **aumenti del suo credito prepagato** da lei effettuati al fine di informarla in merito a condizioni vantaggiose.
- gli **importi per chiamate all'estero** che le sono stati fatturati al fine di offrirle opzioni flat appropriate.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Origine dei dati

Lei ci fornisce dei dati

ad esempio, se lei ci fornisce i dati del suo conto per il saldo automatico delle nostre fatture tramite addebito diretto.

Raccogliamo dati su di lei

ad esempio, quando analizziamo l'andamento del fatturato sulla base delle fatture di Swisscom.

Terzi ci forniscono i suoi dati

ad esempio, se per l'incasso relativo alle nostre attività chiediamo un estratto del registro delle esecuzioni o acquisiamo dati da agenzie di informazioni che operano nel settore dei crediti per la valutazione della sua solvibilità.

Destinatari dei dati

Autorità

Uffici, tribunali e altre autorità con funzioni in ambito penale, di polizia, di vigilanza o giudiziario.

Esempi:

- su relativa disposizione delle autorità e delle istanze di vigilanza, siamo tenuti per legge a trasmettere all'**autorità competente** dati finanziari e informazioni in merito al pagamento di fatture (ad es. coordinate bancarie, numero di conto).
- Per rivendicare i nostri crediti, comunichiamo agli **uffici di esecuzione** o ai **tribunali** informazioni in merito al suo fatturato e all'importo della fattura scoperto.

Fornitori di servizi, partner di distribuzione e altri terzi

Aziende al di fuori del Gruppo Swisscom,

- a cui ricorriamo in qualità di mandatari per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali riceve servizi aggiuntivi per il nostro tramite.
- con cui Swisscom condivide informazioni in merito a utilizzi fraudolenti o abusivi dei servizi di telecomunicazione con l'intento di individuare, impedire o eliminare tali utilizzi.
- incaricate della riscossione dei nostri crediti o che elaborano dati sulla solvibilità e sullo storico dei pagamenti.

Esempi:

- se lei è in mora con il pagamento delle fatture, possiamo trasmettere informazioni in merito all'importo della fattura in sospeso a un **fornitore di servizi di incasso**.
- Se la **spedizione della fattura** viene effettuata da un fornitore di servizi di Swisscom, questi può visualizzare i dati della fattura.
- Se lei non paga, entro i termini stabiliti, la fattura per un servizio a valore aggiunto acquistato, il **fornitore del servizio a valore aggiunto** può essere informato in merito all'importo della fattura in sospeso.
- In caso di **ritardo nel pagamento di un credito non contestato**, queste informazioni possono essere trasferite a società come CRIF AG per un uso legittimo nella loro qualità di agenzie di informazione creditizia. Se il destinatario utilizza i dati per scopi propri, l'ulteriore trattamento è di sua responsabilità, in conformità con la propria informativa sulla privacy.



Di quali dati si tratta?

Informazioni, ottenute dal Bluetooth, dai segnali WLAN o GPS, dall'indirizzo IP o dalla rete mobile, in merito al luogo in cui **lei o il relativo dispositivo si trova** in un determinato momento o i suoi **movimenti**.

Scopo del trattamento

Adempimento ed esecuzione dei contratti

Utilizziamo i suoi dati per assicurare la stipulazione, l'adempimento, la cessazione, il rinnovo e l'esecuzione dei suoi contratti, per fatturare le prestazioni, nonché per individuare, impedire ed eliminare abusi in relazione ai nostri prodotti, alle nostre prestazioni o alla nostra infrastruttura.

Ad esempio, utilizziamo

- i suoi **dati relativi all'ubicazione** ottenuti dalla rete mobile per consentire ai servizi di emergenza di localizzarla in caso di necessità e per analizzare errori tecnici, ad esempio in caso di reclami dei clienti sulla copertura di rete.
- il suo **indirizzo IP** per verificare i diritti di utilizzo dei contenuti su blue TV dall'estero.
- la **frequenza** dei siti delle antenne utilizzate, in modo da poterla informare in merito a eventuali spegnimenti.
- il **segnale GPS** di utenti di telefonia mobile determinati casualmente (< 1%) per l'ottimizzazione della nostra rete di telefonia mobile.

Adempimento di obblighi legali

Utilizziamo i suoi dati per ottemperare ai nostri obblighi legali (ad es. derivanti dal diritto delle telecomunicazioni).

Ad esempio, registriamo

- sulla base di relative prescrizioni giuridiche, le **informazioni relative all'ubicazione** durante l'utilizzo della rete di telefonia mobile che, su disposizione dell'autorità competente, devono esserle messe a disposizione in un eventuale procedimento penale.
- il **contatto tecnico** del suo smartphone con una rete di telefonia mobile estera (roaming) per indicarle le tariffe applicabili in quella località.

Analisi di dati anonimizzati relativi all'ubicazione

Utilizziamo i suoi dati per ottenere, con dati anonimizzati derivanti dal traffico di telefonia mobile, informazioni statistiche e analitiche in merito ai flussi di persone (prodotti di dati).

Ad esempio, utilizziamo

- **dati anonimizzati relativi all'ubicazione**, eventualmente collegati ad altre informazioni anonimizzate in merito alle persone che si muovono in una determinata zona, come l'età o la regione di domicilio, a scopo di analisi del flusso del traffico su incarico di urbanisti o aziende di trasporto.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-standortdaten

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch



Origine dei dati

Raccogliamo dati su di lei

ad esempio, quando individuiamo la sua attuale posizione o la direzione di movimento sulla base del suo indirizzo IP o del suo smartphone.

Destinatari dei dati

Autorità federali o cantonali di perseguimento penale

Esempi:

su relativa disposizione dell'**autorità competente**, siamo tenuti per legge a trasmetterle dati relativi all'ubicazione derivanti dall'utilizzo della rete di telefonia mobile, sia ai fini del perseguimento penale che per la ricerca di persone scomparse.

Fornitori di servizi, partner di distribuzione e altri terzi

Aziende al di fuori del Gruppo Swisscom,

- a cui ricorriamo in qualità di mandatari per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione.
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.
- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.

Esempi:

- i nostri **fornitori di servizi di manutenzione** accedono all'infrastruttura di Swisscom per fornirci assistenza nella risoluzione dei guasti e in questo contesto possono vedere dati pseudonimizzati relativi all'ubicazione dei clienti e la qualità della connessione.
- Utilizziamo **servizi cloud**, ad es. di Amazon Web Services Inc., al fine di memorizzare e analizzare i dati relativi all'ubicazione.



Di quali dati si tratta?

Colloqui e chat

come la registrazione delle sue conversazioni con la hotline di Swisscom e con i chatbot, come pure le sue comunicazioni e la sua interazione con noi attraverso i social media.

Comando vocale

come le registrazioni audio del comando vocale alla hotline di Swisscom o dell'uso del TV-Voice Control.

Trascrizione

Registrazione scritta, leggibile da dispositivo automatico, del suo comando vocale alla hotline / del suo uso del TV-Voice Control e delle conversazioni con la hotline di Swisscom, sotto forma di testi.

Acquisizione delle immagini

come acquisizione di foto o video nei nostri shop e videosorveglianza dei nostri edifici e impianti.

Scopo del trattamento

Adempimento ed esecuzione dei contratti

Utilizziamo i suoi dati per assicurare la stipulazione, l'adempimento, la cessazione, il rinnovo e l'esecuzione dei suoi contratti, per fatturare le prestazioni, nonché per individuare, impedire ed eliminare abusi in relazione ai nostri prodotti, alle nostre prestazioni o alla nostra infrastruttura.

Ad esempio, utilizziamo

- i suoi **comandi vocali** alla **hotline** o i suoi **inserimenti nella chat**, per collegarla automaticamente a consulenti idonei o per rispondere alle sue richieste, come la richiesta di una fattura, in maniera automatizzata.
- le sue **affermazioni** durante i colloqui con la hotline e le chat al fine di mostrare ai consulenti informazioni essenziali in maniera automatizzata durante lo scambio con lei.
- i suoi **comandi vocali** al **TV-Voice Control** (a seconda dell'impostazione in «blue TV») per avviare l'esecuzione delle funzioni da lei desiderate su «blue TV».
- le sue **foto**, nel caso di una visita nei nostri shop e se lei ha dato il consenso all'acquisizione delle suo foto, affinché i nostri collaboratori possano riconoscerla e servirla più facilmente.
- **acquisizione di immagini o video** per **identificarla**, se stipula un contratto online o per **consulenza** quando effettua una videochiamata con noi in un Swisscom Shop.

Sviluppo e miglioramento dei prodotti

Utilizziamo i suoi dati per migliorare, sviluppare ulteriormente o ampliare i nostri servizi, i nostri prodotti, la loro facilità d'uso per l'utente e il nostro servizio di assistenza.

Ad esempio, utilizziamo

- il **contenuto** delle sue **chat** per migliorare o sviluppare ulteriormente l'elaborazione automatica da parte del nostro chatbot.
- la **registrazione** e l'**analisi** dello **svolgimento delle sue conversazioni** con la **hotline di Swisscom** per assicurare la qualità del servizio e la formazione dei nostri collaboratori e per migliorare, sviluppare ulteriormente o ampliare i nostri servizi, prodotti e la loro facilità d'uso nonché i nostri sistemi interni.
- i suoi **comandi vocali** alla **hotline** o al **TV Voice Control** per rendere ancora più facile l'accesso ai comandi di ricerca o per migliorare il riconoscimento vocale stesso.
- singole **registrazioni vocali** dei suoi comandi alla **hotline** o al **TV Voice Control** per farli trascrivere da persone e migliorare il sistema di riconoscimento vocale e delle intenzioni.



In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Sicurezza dei nostri shop, edifici e impianti

Impieghiamo videocamere di sorveglianza nei nostri shop come pure nei nostri edifici e impianti, ad esempio per impedire o chiarire casi di furto, effrazione, danneggiamento e imbrattamento.

Offerte di Swisscom

Utilizziamo i suoi dati per proporle offerte, di carattere generale o personalizzate sulla base del raggruppamento e della valutazione dei suoi dati, in merito ai nostri servizi e prodotti («profilazione»).

Ad esempio, utilizziamo

- la **registrazione** e l'**analisi** dello **svolgimento delle sue conversazioni** con la **hotline di Swisscom** per poterle proporre offerte o soluzioni adeguate.
- i **contenuti** della **chat** per mostrarle sul sito web offerte adeguate.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-swisscomangebote

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

Origine dei dati

Lei ci fornisce dei dati

ad esempio, quando comunica con il nostro chatbot.

Raccogliamo dati su di lei

ad esempio, quando registriamo le sue conversazioni con la hotline sotto forma di testi leggibili da dispositivo automatico.

Destinatari dei dati

Autorità

Tribunali, autorità di persecuzione penale e autorità amministrative.

Esempi:

- su relativa disposizione dell'autorità competente, siamo tenuti per legge a consegnarle le registrazioni delle conversazioni e le chat svolte in nostro possesso.

Fornitori di servizi, partner di distribuzione e altri terzi

Aziende al di fuori del Gruppo Swisscom,

- a cui ricorriamo in qualità di mandatarî per l'erogazione dei nostri servizi, la messa a disposizione e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione.
- che ricevono e utilizzano i suoi dati sotto la loro esclusiva responsabilità o condividendo la loro responsabilità con noi.



- dalle quali lei acquista servizi aggiuntivi per il nostro tramite.

Esempi:

- in caso di chiamate alla hotline, possiamo trasmettere i suoi comandi vocali al **servizio di riconoscimento vocale di un fornitore di servizi** (ad es. Microsoft) per attivare il comando desiderato.
- Utilizziamo **servizi cloud**, ad es. di Amazon Web Services Inc., per memorizzare e analizzare registrazioni vocali o chat.
- Le consentiamo di contattarci utilizzando diverse soluzioni chat di terzi, come ad es. WhatsApp, Apple Business Chat o Google Business Messages. Quando utilizza tali soluzioni si applicano le condizioni di utilizzo vigenti tra lei e i fornitori di servizi terzi. Per quanto riguarda alcuni fornitori di servizi terzi, lei deve considerare che il contenuto delle chat viene visionato. Le consentiamo di contattarci utilizzando diverse **piattaforme di comunicazione di terzi**, come ad es. Facebook, YouTube, LinkedIn, WhatsApp, Apple Business Chat o Google Business Messages. Quando utilizza tali soluzioni si applicano le condizioni di utilizzo come pure le dichiarazioni sulla protezione dei dati vigenti tra lei e i **fornitori di servizi terzi**. Per quanto riguarda alcuni fornitori di servizi terzi, lei deve considerare che il contenuto delle chat viene visionato. Inoltre, un fornitore di servizi può rilevare e utilizzare altri suoi dati personali (ad es. in merito al comportamento dell'utente), oltre a quelli che già conosce (ad es. per scopi di marketing o per personalizzare i contenuti della piattaforma).
- Utilizziamo diversi tool, come Genesys, Khoros e AppFollow, per indirizzare le sue richieste ai punti di assistenza appropriati e per coordinare le nostre interazioni con lei sui social media. I **fornitori di tool** possono accedere ai dati relativi allo scambio con lei nell'ambito di **prestazioni di manutenzione**.
- Cediamo al nostro **fornitore di software** le registrazioni dei suoi comandi vocali al TV-Voice Control, per migliorare la qualità della soluzione di riconoscimento vocale e delle intenzioni da noi impiegata.

In merito alle impostazioni

swisscom.ch/myswisscom-produktentwicklung

Impostazioni Wingo, Coop Mobile, Migros Mobile

mywingo.wingo.ch // myaccount.coopmobile.ch // selfcare.mobile.migros.ch

I suoi dati possono essere trattati anche all'estero, in particolare se ricorriamo a fornitori di servizi e partner di distribuzione per l'erogazione dei nostri servizi, la fornitura e la manutenzione dei nostri prodotti, nonché per la distribuzione e la commercializzazione. In linea di principio un trattamento dei suoi dati è ipotizzabile in tutto il mondo, tuttavia esso avviene in particolare nei paesi dello Spazio economico europeo, in Kosovo e negli USA.

Esempi:

- i dati di collegamento sono trattati in **tutti i paesi** in cui lei utilizza **servizi di telecomunicazione** di Swisscom e nei paesi in cui risiede il suo interlocutore.
- I dati scambiati via **Internet** possono giungere **all'estero** anche se il mittente e il destinatario si trovano in Svizzera.
- I dati trattati per la presentazione di offerte di Swisscom possono essere salvati su server di fornitori di **servizi pubblicitari** all'estero (ad es. negli **USA**) e lì trattati per l'organizzazione delle nostre campagne di marketing.
- Le chiamate alla nostra **hotline** possono essere trattate da fornitori di servizi di assistenza all'estero (ad es. in **Kosovo**). In questo contesto i loro collaboratori possono visionare i suoi dati, per quanto necessario.
- Nell'ambito della fornitura di prestazioni di sviluppo e gestione, i **DevOps Center** appartenenti al Gruppo Swisscom possono ottenere accesso **dai Paesi Bassi e dalla Lettonia** a sistemi e ad applicazioni nelle quali si trovano informazioni su di lei, ad esempio dati di contatto e dati di utilizzo e relativi alla connessione.
- Per assicurare un funzionamento efficiente le applicazioni possono essere gestite su **piattaforme cloud**. I fornitori di servizi cloud possono eventualmente ottenere accesso ai suoi dati **dall'estero** e in applicazione del relativo diritto estero.

Qualora il trattamento sia effettuato in paesi la cui legislazione non offre un adeguato livello di protezione dei dati, la protezione dei suoi dati è garantita con le misure prescritte dalla legge come, in particolare, la stipulazione di accordi contrattuali (clausole contrattuali tipo della Commissione europea, consultabili su https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2021/914/oj?), nonché misure tecniche e organizzative adeguate.

Utilizziamo e conserviamo i suoi dati solo per il tempo necessario per il raggiungimento degli scopi, per l'adempimento dei termini di conservazione previsti dalla legge e per i nostri legittimi interessi di documentazione oppure finché tecnicamente necessario. In seguito vengono cancellati o resi anonimi.

Esempi:

- per adempiere ai nostri obblighi di rendicontazione finanziaria e di conservazione conserviamo, ad esempio, le sue fatture anche dopo il pagamento da parte sua, di regola per **10 anni**.
- Nel quadro dell'adempimento dei nostri obblighi ai sensi della Legge federale sulla sorveglianza della corrispondenza postale e del traffico delle telecomunicazioni (LSCPT), conserviamo i suoi dati di collegamento per **sei mesi**.
- Dopo la disdetta del contratto da parte sua, conserviamo i suoi dati di base e contrattuali per **due anni**, al fine di facilitare l'eventuale ripresa del rapporto cliente e per poterla informare in merito a nuove offerte.
- Se sussistono ancora crediti pendenti e sussiste un sospetto di abuso, conserviamo gli ordini, le disdette o le istruzioni che ci ha trasmesso anche dopo la cessazione dei contratti per l'esercizio di diritti legali per tutto il **tempo necessario**.
- Se determinati dati non possono essere separati da altri, essi vengono conservati sino alla cancellazione **dell'intero set di dati** (ad es. sovrascrivendo le copie di backup).
- I dati di utilizzo sono conservati per il periodo rilevante per il previsto **sviluppo** del prodotto (ad es. per due anni nel caso dei servizi TV).
- Le registrazioni vocali con i dati personali che la concernono sono conservate per il tempo necessario alla fornitura del servizio, al miglioramento del riconoscimento vocale e dell'intenzione e al loro ulteriore sviluppo, tuttavia al **massimo per cinque anni**.
- Le foto acquisite nei nostri shop con il suo consenso **vengono eliminate alla fine del giorno** nel quale lei si è recato in un nostro shop.



Per proteggere i suoi dati da trattamenti non autorizzati o illeciti e dalla perdita, dalla modifica accidentale, dalla divulgazione involontaria o da accessi non autorizzati, adottiamo misure tecniche e organizzative, come ad es.

- la **cifatura** e la **pseudonimizzazione** di determinati dati.
- l'allestimento di **copie di backup**.
- la **registrazione degli accessi** e l'attuazione di **limitazioni tecniche d'accesso**.
- l'emanazione di **direttive** vincolanti in materia di trattamento dei dati ai nostri collaboratori.
- la stipulazione di **obblighi di protezione** e riservatezza con i nostri fornitori di servizi e l'esecuzione di relativi controlli.

I contenuti della sua comunicazione con terzi vengono registrati solo se siamo obbligati ad effettuare tale registrazione sulla base della disposizione di un'autorità competente basata su una relativa norma.

Ai contenuti dei suoi dispositivi personali accediamo solo, ad esempio in caso di guasti, con il suo esplicito consenso e solo nella misura in cui ciò sia necessario per individuare il problema.

Non siamo sottoposti ad alcun obbligo di segretezza professionale, a meno che non sia applicabile nel singolo caso un particolare segreto professionale (ad es. segreto medico) oppure il segreto bancario. Se dovesse ritenere che determinati suoi dati siano sottoposti a un obbligo di segretezza, ce lo comunichi in modo da consentirci di verificare la sua richiesta.



Cliente

Lei ha la possibilità di **impostare in maniera individuale** diversi trattamenti dei dati, ad es.

- offerte di Swisscom;
- trattamento dei suoi dati per sviluppare e migliorare i prodotti e per scopi di ricerca;
- trattamento dei suoi dati per l'analisi dei flussi di persone.

Lei ha inoltre determinati **diritti**, come

- il diritto di accesso ai dati trattati che la concernono;
- il diritto alla cancellazione dei suoi dati;
- il diritto di rettifica dei suoi dati;
- il diritto alla consegna di determinati dati.

Per usufruire di queste possibilità, effettui il login in **My Swisscom** su swisscom.ch/myswisscom-protezionedati oppure ci contatti. I suoi diritti possono sottostare a norme legali e limitazioni specifiche.

Sui nostri siti web impieghiamo **cookie** e altre tecnologie di tracciamento. Può impostare l'uso dei cookie e di altre tecnologie di tracciamento su swisscom.ch/cookies e modificare tale impostazione in qualsiasi momento.

Clienti Wingo, Coop Mobile e Migros Mobile

Avete la possibilità di effettuare **impostazioni individuali** per i vari trattamenti dei dati e per l'esercizio dei **diritti**. Per utilizzare queste opzioni, accedete al portale clienti o contattateci. Se non trovate un'impostazione per un'elaborazione dei dati elencata, questa non verrà eseguita nell'ambito del servizio che avete ottenuto.

- mywingo.wingo.ch
- myaccount.coopmobile.ch
- selfcare.mobile.migros.ch

Non cliente

Anche se lei non è o non è più cliente di noi, ha determinati **diritti**, come

- il diritto di accesso ai dati trattati che la concernono;
- il diritto alla cancellazione dei suoi dati o
- il diritto di rettifica dei suoi dati;

Per esercitare tali diritti, utilizzi uno dei nostri modelli sul nostro sito web alla voce swisscom.ch/protezionedati sopra oppure ci contatti. I suoi diritti possono sottostare a norme legali e limitazioni specifiche.

- Modelli Richiesta di accesso ai dati:
<https://cms.swisscom.com/content/dam/assets/b2c/products/datenschutz/auskunftsbegehrenit.pdf>
- Modelli Richiesta di rettifica:
<https://cms.swisscom.com/content/dam/assets/b2c/products/datenschutz/berichtigungsbegehrenit.pdf>
- Modelli Richiesta di cancellazione:
https://cms.swisscom.com/content/dam/assets/b2c/products/datenschutz/loeschbegehren_it.pdf

Se era nostro cliente e la cessazione del contratto non risale a più di 3 mesi fa, può anche accedere a My Swisscom su [swisscom.ch/myswisscom-datenschutz](https://www.swisscom.ch/myswisscom-datenschutz) e scaricare i dati ancora disponibili in quel momento.

Sui nostri siti web impieghiamo **cookie** e altre tecnologie di tracciamento. Può impostare l'uso dei cookie e di altre tecnologie di tracciamento su [swisscom.ch/cookies](https://www.swisscom.ch/cookies) e modificare tale impostazione in qualsiasi momento.

Nella misura in cui sia applicabile il Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'Unione europea (RGPD), a seconda dello scopo, l'utilizzo dei suoi dati si basa sui seguenti **fondamenti giuridici**: necessità per **la conclusione o l'esecuzione di un contratto**¹, per **l'adempimento di obblighi legali**², **sulla base del suo consenso**³ o sulla base di un **interesse legittimo**⁴. Abbiamo un interesse legittimo, in particolare, all'utilizzo dei rispettivi tipi di dati per gli scopi menzionati, tra cui si annoverano l'erogazione di servizi di terzi nei suoi confronti, lo sviluppo e il miglioramento dei nostri prodotti, la presentazione di offerte e l'analisi dei flussi di traffico sulla base di dati anonimizzati. Abbiamo inoltre un interesse legittimo a trasmettere i dati ai destinatari di volta in volta indicati.

¹ secondo Art. 6 cpv. 1 lett. b RGPD

² secondo Art. 6 cpv. 1 lett. c e lett. f; Art. 9 cpv. 2 lett. g RGPD

³ secondo Art. 6 cpv. 1 lett. a e Art. 9 cpv. 2 lett. a RGPD

⁴ secondo Art. 6 cpv. 1 lett. f RGPD

Se i suoi diritti sono stati violati, può farli valere sia presentando **un'azione legale presso il tribunale competente**, sia presentando un **reclamo all'autorità competente per la protezione dei dati**.

- Autorità di contatto per la protezione dei dati in Svizzera: Incaricato federale della protezione dei dati e delle informazioni, <http://www.edoeb.admin.ch>
- Autorità di contatto per la protezione dei dati nello Spazio economico europeo: https://edpb.europa.eu/about-edpb/board/members_it

Per domande o richieste ci può contattare come segue:

- tramite modulo di contatto: [swisscom.ch/contatto](https://www.swisscom.ch/contatto)
- per telefono: 0800 800 800
- per posta: Swisscom (Svizzera) SA, Contact Center; CH-3050 Berna

Se acquista prestazioni della gamma di prodotti e servizi di Wingo, Migros Mobile, o Coop Mobile, può contattarci nei seguenti modi:

– **Wingo**

tramite modulo di contatto: [wingo.ch/it/contatto](https://www.wingo.ch/it/contatto)
 per telefono: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/min. per i primi 10 minuti; ogni minuto successivo è gratuito)
 per posta: Wingo, Contact Center, 3050 Berna

– **Coop Mobile:**

tramite modulo di contatto: [coopmobile.ch/it/contatto](https://www.coopmobile.ch/it/contatto)
 per telefono: 0800 746 746
 per posta: Coop Mobile, Contact Center, 3050 Berna

– **Migros Mobile:**

tramite modulo di contatto: <https://mobile.migros.ch/it/contatto>
 per telefono: 0800 151 728
 per posta: Migros Mobile, Contact Center, 3050 Berna

Può contattare **l'incaricato della protezione dei dati** oppure il **consulente per la protezione dei dati** di Swisscom SA e Swisscom (Svizzera) SA come segue:

- per E-Mail: datenschutz@swisscom.com
- per posta: Swisscom (Svizzera) SA, incaricato della protezione dei dati di Swisscom SA e Swisscom (Svizzera) SA, casella postale, 3050 Berna

Il nostro rappresentante per la protezione dei dati nell'Unione europea può essere contattato dalle autorità di controllo e dagli interessati per tutte le questioni relative alla normativa sulla protezione dei dati dell'UE come segue.

- per e-mail: info@datenschutzpartner.eu
- per posta: VGS Datenschutzpartner UG, Am Kaiserkai 69, 20457 Amburgo, Germania

Ci riserviamo di adeguare in qualsiasi momento la presente dichiarazione sulla protezione dei dati. La versione attuale e aggiornata è disponibile sul nostro sito web su www.swisscom.ch/protezionedati.