

Informazioni generali

La protezione dei dati è una questione di fiducia e per noi la vostra fiducia è fondamentale. Per Swisscom è molto importante utilizzare i dati personali in modo responsabile e conformemente alle disposizioni di legge. La presente dichiarazione sulla protezione dei dati («Dichiarazione») descrive le modalità con cui elaboriamo i vostri dati personali.

Applicabilità

La presente dichiarazione trova attuazione nella nostra elaborazione di dati personali nel campo di applicazione del regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) dell'Unione europea. La presente dichiarazione può essere integrata dall'applicazione di ulteriori condizioni di impiego e dichiarazioni sulla protezione dei dati.

Categorie di dati personali

Nell'ambito dell'utilizzo dei nostri prodotti e servizi da parte vostra, ci troviamo a elaborare varie categorie di dati riguardanti la vostra persona, ad esempio:

- dati di contatto e identificazione
- dati personali
- dati finanziari
- dati contrattuali
- dati legati alle telecomunicazioni
- dati di interazione e utilizzo
- informazioni sui siti web

Al punto 1 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sulle categorie di dati personali da noi elaborate.

Solitamente non vi sono obblighi legali o contrattuali di comunicazione dei dati personali. Tuttavia dovremo raccogliere ed elaborare i dati personali necessari alla registrazione e all'espletamento di un rapporto contrattuale. In caso contrario non sarà possibile stipulare o proseguire il contratto in questione. Anche l'elaborazione di determinati dati durante l'utilizzo da parte vostra dei nostri siti web è inevitabile. Per motivi tecnici la verbalizzazione di determinati dati (che tuttavia solitamente non sono di natura personale) non può essere evitata.

In alcune circostanze è possibile che vogliate o dobbiate trasmetterci dati personali di terzi. Vi segnaliamo che in questo caso siete tenuti a informare le persone in questione in merito alla presente dichiarazione sulla protezione dei dati e a verificare la correttezza dei relativi dati personali.

Scopi dell'elaborazione

Elaboriamo i vostri dati personali per diversi scopi, ad esempio:

- disbrigo di ordini e contratti
- controllo della solvibilità
- fornitura di servizi
- assistenza clienti
- marketing prodotti
- perfezionamento dei nostri servizi
- lotta agli abusi
- rispetto di disposizioni di legge e rivendicazione di diritti giuridici

Al punto 2 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sugli scopi dell'elaborazione.

Fondamento giuridico dell'elaborazione

L'elaborazione di dati personali presuppone un fondamento giuridico. In generale, l'elaborazione dei vostri dati personali si basa su uno o più dei seguenti fondamenti giuridici: l'elaborazione è necessaria per (i) l'adempimento di un contratto con voi o il disbrigo della vostra richiesta di contratto (art. 6 (1) (b) RGPD; «esecuzione di un contratto»), (ii) il rispetto di un obbligo legale (art. 6 (1) (c) RGPD; «obbligo legale»), (iii) o il perseguimento di un legittimo interesse (art. 6 (1) (f) RGPD; «legittimo interesse»). Al punto 3 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sui fondamenti giuridici della nostra elaborazione.

Categorie di destinatari dei dati ed elaborazione transfrontaliera

Possiamo rendere accessibili i vostri dati a destinatari quali ad es. mandatarî interni ed esterni al gruppo Swisscom e altri soggetti terzi, come partner commerciali e fornitori di servizi o autorità, nel rispetto dei requisiti di legge. Alcuni di questi destinatari si trovano al di fuori dell'ordinamento giuridico degli Stati membri dell'UE o del SEE. Al punto 4 della presente dichiarazione generale sono riportati ulteriori dettagli sulla trasmissione di dati personali a terzi e su un'eventuale elaborazione transfrontaliera.

Durata di conservazione e cancellazione dei dati

I vostri dati personali vengono conservati almeno fino al raggiungimento dello scopo della loro elaborazione, e successivamente cancellati o resi anonimi. Al punto 5 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sulla durata di conservazione e sulla cancellazione dei dati.

I vostri diritti

Vi spettano numerosi diritti in riferimento all'elaborazione dei vostri dati personali alle condizioni stabilite nel diritto applicabile, ad esempio i diritti di informazione, correzione o cancellazione. Al punto 6 della seguente dichiarazione generale sono riportate ulteriori informazioni sui vostri diritti.

Dichiarazione relativa alla protezione dei dati (UE/SEE)

Modifiche

La presente dichiarazione non fa parte delle Condizioni generali (CG). Ci riserviamo il diritto di modificare e integrare in qualsiasi momento tutte le parti della presente dichiarazione a nostra discrezione. Provvederemo a informarvi adeguatamente e secondo quanto stabilito dal diritto applicabile in merito a tali modifiche.

Contatto

In caso di domande o richieste potete contattarci come segue.

- Utilizzando il modulo di contatto:
<https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/aiuto/contatto.html>
- Per telefono: 0800 800 800
- Per posta: Swisscom (Svizzera) SA, Contact Center Swisscom, CH-3050 Berna

Se le prestazioni fanno riferimento alla gamma di prodotti e servizi Wingo, M-Budget o Coop Mobile, potete contattarci come segue.

Per M-Budget

- Utilizzando il modulo di contatto: <https://shop.m-budget.migros.ch/it/contacts>
- Per telefono: 0800 151 728
- Per posta: M-Budget, Contact Center, 3050 Berna

Per Wingo

- Utilizzando il modulo di contatto: <https://www.wingo.ch/it/contatto>
- Per telefono: 0900 94 93 92 (CHF 1.50/min. per i primi 10 min. I minuti successivi sono gratuiti. Verso l'estero si applicano in aggiunta gli oneri di chiamata.)
- Per posta: Wingo, Contact Center, 3050 Berna

Per Coop Mobile

- Utilizzando il modulo di contatto: <https://www.coopmobile.ch/it/contatto>
- Per telefono: 0800 746 746
- Per posta: Coop Mobile, Contact Center, 3050 Berna

Potete contattare come segue i responsabili della protezione dei dati di Swisscom SA e Swisscom (Svizzera) SA.

- Via e-mail: datenschutz@swisscom.com
- Per posta: Swisscom (Svizzera) SA, Dr. Nicolas Passadelis, LL.M., Responsabile 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 vigilanza e dagli interessati in tutte le questioni relative alla normativa sulla protezione dei dati dell'UE come segue.

- Via e-mail: info@datenschutzpartner.eu
- Per posta: VGS Datenschutzpartner UG, Am Kaiserkaai 69, 20457 Amburgo, Germania

DICHIARAZIONE GENERALE

1. Categorie di dati personali Elaboriamo

i vostri dati personali, ad es.

- **dati di contatto e identificazione**, come cognome, nome, titolo, indirizzo, indirizzo e-mail, numero di telefono, numero del cliente, copia e numero del documento d'identificazione ufficiale;
- **dati personali** come età, sesso, nazionalità, luogo di nascita, tipo di residenza, stato di famiglia, lingua, dati sui familiari;
- **informazioni sul conto utente** come nome utente, password, numero di conto utente;
- **dati finanziari**: informazioni sul conto, informazioni di pagamento, esecuzione del pagamento, ricavo medio, dati sulla solvibilità, reddito, potere d'acquisto;
- **dati contrattuali** come tipo di contratto, contenuto del contratto, tipo di prodotti e servizi, condizioni generali applicabili, inizio del contratto, durata contrattuale, dati di fatturazione, giustificativo delle comunicazioni, restrizioni all'offerta;
- **dati marginali relativi alle telecomunicazioni** come numero di telefono, numeri di servizi a valore aggiunto, data, ora e durata del collegamento, tipo di comunicazione, dati sul sito, indirizzo IP, numeri di identificazione dell'apparecchio come IMEI, IMSI, indirizzo MAC;
- **dati di interazione e utilizzo**: corrispondenza, contenuti delle chat, registrazioni vocali, informazioni del servizio clienti, preferenze del cliente, informazioni su segmento di mercato e gruppo target, tipo di terminali, configurazioni degli apparecchi, sistema operativo, software, informazioni sulla rivendicazione di diritti, feedback;
- **informazioni sui siti web**: sito internet, indirizzo IP, informazioni sui cookie, impostazioni del browser, frequenza delle visite al sito, durata delle visite al sito, termini di ricerca, contenuti del cestino, clic sui contenuti, sito internet di provenienza.

2. Scopo dell'elaborazione

Elaboriamo i vostri dati personali per i seguenti scopi.

- **Disbrigo di ordini e contratti**: in particolare gestione di un database clienti e delle relazioni con i clienti, fatturazione, controllo dei vostri dati, comunicazione con i clienti, attivazione e fornitura dei nostri servizi ed esercizio della nostra infrastruttura tecnica.

- **Controllo della solvibilità:** determinazione della solvibilità dei nostri clienti, affinché i nostri collaboratori possano prendere in considerazione restrizioni all'offerta o condizioni di pagamento particolari in casi specifici.
- **Riscossione:** in particolare rivendicazione di crediti ed esecuzione giudiziaria dei crediti in sospeso.
- **Qualità della prestazione:** in particolare misure volte a garantire la qualità dei servizi e la sicurezza, la pianificazione e la gestione delle capacità di server e rete e la ricerca tecnica dei guasti e la loro risoluzione.
- **Assistenza clienti:** in particolare risposte a domande e richieste, supporto per questioni tecniche e fornitura di servizi generali ai clienti.
- **Marketing:** invio di pubblicità e offerte relative ai nostri prodotti e servizi generali e determinate sulla base del vostro segmento di mercato o profilo cliente.
- **Perfezionamento dei nostri servizi:** in particolare valutazione, miglioramento e sviluppo di nuove merci, servizi, funzioni e interfacce cliente, controlli di qualità e miglioramento dell'assistenza alla clientela, analisi e valutazione dell'utilizzo dei nostri siti internet e app per terminali mobili per il miglioramento della facilità d'uso e analisi statistica del comportamento della clientela sulla base di dati anonimizzati dei clienti.
- **Lotta agli abusi:** in particolare riconoscimento, prevenzione ed eliminazione dell'uso non conforme dei nostri prodotti, servizi o della nostra infrastruttura.
- **Rispetto delle norme di legge:** in particolare rispetto delle leggi e norme in vigore o risposta alle richieste dei tribunali e delle autorità competenti e rivendicazione, esercizio o difesa dei diritti giuridici.

3. Fondamento giuridico dell'elaborazione

Nell'elaborazione dei vostri dati personali, Swisscom si basa sui seguenti fondamenti giuridici. Gli interessi relativi all'elaborazione (sulla base dell'art. 6 (1) (f) del RGPD) sono riportati nella tabella.

Scopo dell'elaborazione	Categorie di dati	Fondamento giuridico dell'elaborazione
Disbrigo di ordini e contratti	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Dati personali – Informazioni sul conto utente – Dati finanziari – Dati contrattuali – Dati legati alle telecomunicazioni – Dati di interazione e utilizzo – Informazioni sui siti web 	Adempimento del contratto
Controllo della solvibilità	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Dati finanziari – Dati contrattuali 	Interesse legittimo per la riduzione delle perdite dovute a fatture non pagate.
Riscossione	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Dati personali – Dati finanziari – Dati contrattuali 	Interesse legittimo per l'applicazione dei compensi dovuti e per il rispetto delle norme di legge svizzere.
Qualità della prestazione	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Informazioni sul conto utente – Dati contrattuali – Dati legati alle telecomunicazioni – Dati di interazione e utilizzo – Informazioni sui siti Web 	Interesse legittimo per soddisfazione della clientela, competitività e rispetto delle norme di legge svizzere.
Assistenza clienti	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Informazioni sul conto utente – Dati personali – Dati finanziari – Dati contrattuali – Dati legati alle telecomunicazioni – Dati di interazione e utilizzo – Informazioni sui siti web – Registrazioni video e audio 	Interesse legittimo per soddisfazione della clientela, competitività e rispetto delle norme di legge svizzere.
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Dati personali – Dati finanziari – Dati contrattuali – Dati di interazione e utilizzo – Informazioni sui siti web 	Interesse legittimo per l'esecuzione di misure di marketing.
Perfezionamento dei nostri servizi	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Dati personali – Dati contrattuali – Dati legati alle telecomunicazioni – Dati di interazione e utilizzo – Informazioni sui siti web 	Interesse legittimo per soddisfazione della clientela e competitività.

Lotta agli abusi	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Dati personali – Dati finanziari – Dati contrattuali – Dati di interazione e utilizzo 	Interesse legittimo per la prevenzione di danni e il rispetto delle norme di legge svizzere.
Rispetto delle disposizioni di legge	<ul style="list-style-type: none"> – Dati di contatto e identificazione – Dati personali – Dati finanziari – Dati contrattuali – Dati legati alle telecomunicazioni – Dati di interazione e utilizzo – – Informazioni sui siti web 	Obbligo giuridico e interesse legittimo per il rispetto delle norme di legge svizzere.

4. Categorie di destinatari dei dati ed elaborazione transfrontaliera

4.1. Categorie di destinatari dei dati

Soggetti terzi nell'ambito dell'adempimento di obblighi legali: possiamo cedere i vostri dati personali a terzi, se ciò appare necessario od opportuno per rispettare le leggi e le normative in vigore o per controllarne il rispetto, nonché per rispondere alle richieste delle autorità competenti.

Fornitori di servizi (internamente ed esternamente al gruppo Swisscom): fornitori di servizi da noi incaricati dell'esecuzione di compiti riguardanti i clienti o l'IT nell'ambito della nostra attività commerciale, quali ad esempio fabbricanti dei prodotti e fornitori, fornitori di servizi di manutenzione e assistenza e partner di distribuzione.

Fornitori di servizi a valore aggiunto e supplementari: se acquistate servizi a valore aggiunto o supplementari tramite la rete Swisscom, abbiamo la facoltà di cedere a operatori terzi i dati necessari alla fornitura di tali servizi e alla riscossione.

Fornitori di servizi di riscossione: abbiamo la facoltà di elaborare i vostri dati personali per incaricare fornitori di servizi di riscossione e renderli accessibili ai nostri fornitori di servizi.

Terzi nell'ambito della lotta agli abusi: abbiamo la facoltà di cedere dati personali a

terzi o acquisirli da terzi in caso di segnali di utilizzo illegittimo dei servizi, qualora ciò sia opportuno per riconoscere, prevenire o eliminare un utilizzo fraudolento o abusivo dei servizi Swisscom o di terzi.

Altre società del gruppo: abbiamo la facoltà di cedere i vostri dati personali nell'ambito dei nostri interessi legittimi all'interno del gruppo Swisscom per scopi amministrativi interni al gruppo.

4.2. Elaborazione transfrontaliera nei paesi esterni al SEE (paesi terzi)

I destinatari dei vostri dati personali possono trovarsi anche all'estero – anche al di fuori dello Spazio economico europeo ("SEE", comprendente gli Stati membri della UE e dell'EFTA, fatta eccezione per la Svizzera). È possibile che i paesi in questione non dispongano di leggi che proteggono i vostri dati personali nella misura garantita in Svizzera, nell'UE o nel SEE. Qualora dovessimo trasmettere i vostri dati a uno di questi paesi, garantiremo la protezione dei vostri dati personali in maniera adeguata, ad es. stipulando accordi sulla trasmissione dei dati basati su contratti autorizzati, emessi o riconosciuti dalla Commissione europea, le cosiddette clausole contrattuali tipo (art. 46. cpv. 2 RGPD). All'indirizzo https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/data-transfers-outside-eu/model-contracts-transfer-personal-data-third-countries_it è riportato un esempio dei contratti normalmente utilizzati. Se desiderate una copia dei nostri contratti sulla trasmissione dei dati, vi preghiamo di contattarci.

In casi eccezionali è consentita la trasmissione in paesi privi di un'adeguata protezione, ad es. sulla base di un consenso esplicito (art. 49 cpv. 1 lett. a RGPD), per l'adempimento di un contratto con la persona in questione o per l'elaborazione della vostra richiesta contrattuale (lett. b), per la stipula o l'adempimento di un contratto con un altro soggetto nell'interesse della persona in questione (lett. c) o per la rivendicazione, l'esercizio o la difesa di diritti giuridici (lett. e).

5. Durata di conservazione e cancellazione dei dati

I vostri dati personali vengono da noi conservati ed elaborati per il tempo necessario al raggiungimento dello scopo per cui sono stati raccolti o per il periodo prescritto o consentito dalla legge. Un caso di interesse legittimo per la conservazione dei vostri dati personali si verifica ad esempio qualora gli stessi siano soggetti a un obbligo di custodia o se la loro conservazione è necessaria per motivi probatori o di sicurezza. Successivamente i vostri dati personali vengono cancellati dai nostri sistemi o resi anonimi, in modo che non possiate più essere identificati.

6. Diritti delle persone coinvolte

Nell'ambito del RGPD vi spettano i seguenti diritti in riferimento ai vostri dati personali.

6.1. Informazione: avete diritto a ricevere una nostra conferma sull'eventuale trattamento dei vostri dati personali da parte nostra e, in caso affermativo, a richiedere informazioni sull'elaborazione degli stessi. In particolare, queste informazioni comprendono dati relativi allo scopo dell'elaborazione, alle categorie dei dati personali

e ai destinatari o alle categorie di destinatari che hanno avuto o avranno accesso ai dati personali.

6.2. **Rettifica** : avete il diritto di correggere e/o completare i vostri dati personali da noi elaborati.

6.3. **Cancellazione** : avete il diritto alla cancellazione dei vostri dati personali, a condizione che le leggi e le normative in vigore non prevedano per noi l'obbligo di conservarli, se

- questi non sono più necessari per gli scopi perseguiti;
- avete revocato il vostro consenso e non esistono altri fondamenti giuridici per l'elaborazione;
- avete presentato un ricorso efficace contro l'elaborazione (a tal proposito vedere sotto);
- questi sono stati elaborati in maniera illegale.

6.4. **Limitazione dell'elaborazione** : nei casi seguenti potete richiederci una limitazione dell'elaborazione.

- Qualora contestiate la correttezza dei dati, durante la nostra verifica e successiva correzione o rifiuto della correzione.
- Qualora in caso di elaborazione illegittima rifiutate la cancellazione e desideriate invece la limitazione dell'elaborazione.
- Qualora una volta raggiunto lo scopo chiediate che i dati non vengano cancellati, ma continuino a essere conservati per la rivendicazione di diritti.

I dati personali in questione vengono eliminati o contrassegnati per la durata della limitazione. Oltre alla conservazione, qualsiasi altra forma di elaborazione di tali dati personali avverrà solo con il vostro consenso.

6.5. **Portabilità dei dati** : in presenza di determinate condizioni avete il diritto di ottenere i dati personali che avete messo a disposizione in un formato strutturato, generalmente utilizzato e leggibile a macchina. Siete autorizzati a far trasmettere liberamente tali dati personali a un'altra azienda, ove tecnicamente possibile.

Dichiarazione relativa alla protezione dei dati (UE/SEE)

6.6. **Diritto di opposizione** : avete il diritto di presentare in qualsiasi momento ricorso contro l'elaborazione da parte nostra dei vostri dati personali per motivi riguardanti la vostra situazione particolare, laddove a noi può essere richiesto di cessare l'elaborazione degli stessi. Qualora facciate ricorso a un diritto di opposizione a voi eventualmente spettante, non elaboreremo più i vostri dati personali per tali scopi.

Non è previsto alcun diritto di opposizione, in particolare qualora disponessimo di motivi preminenti e legittimi per l'elaborazione, che prevalgano sui vostri interessi, diritti e libertà, o qualora l'elaborazione serva a far valere, esercitare o difendere diritti giuridici o sia necessaria per la stipula e l'esecuzione di un contratto.

Disporrete in qualsiasi momento della facoltà di opporvi all'elaborazione dei vostri dati personali ai fini della pubblicità diretta. In seguito al vostro ricorso, non elaboreremo più i vostri dati personali ai fini della pubblicità diretta.

6.7. **Diritto alla revoca del consenso** : avete il diritto di revocare il consenso all'elaborazione dei vostri dati personali per uno o più scopi ben precisi. La revoca del consenso non influisce sulla legalità dell'elaborazione avvenuta fino alla revoca stessa.

Potete far valere i vostri diritti correlati all'elaborazione dei dati personali presso qualsiasi centro di contatto con il cliente. Per presentare ricorso contro l'utilizzo dei dati ai fini della pubblicità diretta potete utilizzare inoltre il seguente indirizzo internet:

- Swisscom: <https://www.swisscom.ch/utilizzo-di-dati>
- M-Budget: <https://shop.m-budget.migros.ch/it/il-mio-conto>
- Wingo: <https://mywingo.wingo.ch>
- Coop Mobile: <https://www.coopmobile.ch/it/il-mio-conto>

Avete inoltre il diritto di presentare reclami presso le autorità di vigilanza competenti, in particolare nello Stato membro presso il quale avete stabilito la vostra residenza abituale o della località in cui è avvenuta la presunta violazione, qualora riteniate che l'elaborazione dei vostri dati personali violi il RGPD.