

Informazioni generali

La protezione dei dati è una questione di fiducia, e la sua fiducia è importante per noi. Rispettiamo la sua sfera privata e i diritti relativi alla sua personalità. L'utilizzo responsabile e conforme alle disposizioni di legge dei dati personali assume grande importanza per Swisscom (Svizzera) SA, Alte Tiefenastrasse 6, Worblaufen, 3050 Berna («Swisscom» o «noi»). La presente dichiarazione online sulla protezione dei dati («dichiarazione») descrive il modo in cui elaboriamo i suoi dati personali quando visita la nostra pagina internet o utilizza in quanto cliente i servizi sulla nostra pagina internet e l'Area clienti My Swisscom («Area clienti») (nel complesso: «Servizi Swisscom online»).

In merito all'elaborazione da parte nostra di dati personali nell'ambito di applicazione del regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) dell'Unione Europea, la presente dichiarazione viene integrata con la Dichiarazione di protezione dei dati (SEE) disponibile al seguente link:

<https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/public/rechtliches/dichiarazione-relativa-alla-protezione-dei-dati-see-swisscom-180.pdf>

1 Elaborazione di dati personali

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

2 Quali particolarità valgono per i nostri clienti?

Con il loro login Swisscom, i nostri clienti possono gestire prodotti e servizi nonché dati personali nell'Area clienti, visualizzare e verificare fatture e giustificativi delle comunicazioni o utilizzare ulteriori servizi Swisscom online. Durante la registrazione per l'allestimento del suo login Swisscom lei può scegliere se autenticarsi ricorrendo al suo numero di cellulare, il suo collegamento di rete fissa o per via postale.

Dopo aver effettuato la registrazione e il login con i suoi dati di accesso, possiamo collegare i suoi dati di utilizzo online, quali ad esempio il modo in cui utilizza le nostre pagine internet e i servizi nell'Area clienti o i dati che ci comunica tramite le pagine internet e l'Area clienti a ulteriori dati clienti che rileviamo ed elaboriamo in relazione al suo utilizzo dei nostri prodotti e servizi e per la messa a disposizione di servizi e funzioni nell'Area clienti, per scopi di marketing e per la valutazione, il miglioramento e il nuovo sviluppo di servizi e funzioni.

Il collegamento dei suoi dati di utilizzo online a ulteriori dati cliente attraverso l'uso di Adobe Audience Manager avviene anche dopo che ha effettuato il logout dal suo accesso online. Può evitare che ciò accada adottando le relative impostazioni al seguente link: http://www.adobe.com/ch_de/privacy/opt-out.html.

Se desidera impedire questo collegamento anche mentre è registrato con il suo login Swisscom, può procedere seguendo le istruzioni al punto 5 della presente dichiarazione.

Per il resto, la «dichiarazione generale sulla protezione dei dati» consultabile al seguente link le fornisce informazioni sulla modalità della elaborazione di ulteriori dati clienti in relazione al suo utilizzo dei nostri prodotti e servizi e diritti in base alle disposizioni di legge svizzere: https://www.swisscom.ch/content/dam/swisscom/de/res/residential-additional-pages/rechtliches/allgemeine_datenschutzlerungnov-16it.pdf.

Essendo l'elaborazione da parte nostra di ulteriori dati dei clienti soggetta all'ambito di applicazione del regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD) dell'Unione Europea, la seguente «Dichiarazione di protezione dei dati» (UE/SEE) disponibile al seguente link fornisce informazioni sulle modalità della nostra elaborazione, la relativa base giuridica e i vostri diritti: <https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali.html#datenschutz>

3 Cookie

3.1 Che cosa sono i cookie?

Sulle pagine internet di Swisscom sono impostati i cosiddetti cookie. Si tratta di piccoli file che vengono salvati sul suo computer o sul terminale mobile ogni volta che visita o utilizza una delle nostre pagine internet. I cookie salvano determinate impostazioni tramite il suo browser e i dati relativi allo scambio con la pagina internet tramite il suo browser. Quando si attiva un cookie, gli si assegna un numero di identificazione (Cookie-ID) attraverso cui si identifica il suo browser e si possono utilizzare le indicazioni contenute nel cookie.

La maggior parte dei cookie da noi impiegati sono session cookie temporanei, che vengono nuovamente cancellati in automatico al termine della sessione del browser dal suo computer o dal terminale mobile. Utilizziamo anche cookie permanenti, che rimangono salvati sul suo computer o telefono mobile al termine della sessione del browser. Questi cookie permanenti rimangono salvati

sul suo computer o terminale mobile, a seconda del tipo di cookie, da un mese a dieci anni, e al termine del periodo programmato vengono automaticamente disattivati.

3.2 Perché impieghiamo i cookie?

I cookie da noi utilizzati servono a consentire diverse funzioni delle nostre pagine internet. I cookie aiutano ad esempio a salvare le sue impostazioni del paese e della lingua e il suo cestino durante la navigazione in diverse pagine di una sessione internet.

Con l'utilizzo dei cookie possiamo inoltre rilevare e analizzare le abitudini di uso dei visitatori sulle nostre pagine internet. Possiamo così avere pagine internet più efficaci e facili da utilizzare e rendere la sua visita sulle nostre pagine internet quanto più piacevole possibile. Inoltre possiamo mostrarle sulla pagina le informazioni che più le interessano.

Utilizziamo i cookie anche per ottimizzare la nostra pubblicità. Con i cookie possiamo presentarle pubblicità e/o merci e servizi particolari che potrebbero essere particolarmente interessanti per lei in base all'utilizzo che fa della nostra pagina internet. Il nostro obiettivo è di fare in modo che la nostra offerta internet sia quanto più allettante possibile; desideriamo mostrarle la pubblicità che corrisponde ai suoi presunti ambiti d'interesse.

3.3 Quali dati vengono rilevati?

I cookie rilevano le informazioni relative all'utilizzo quali data e ora della consultazione della nostra pagina internet, nome della pagina internet visitata, l'indirizzo IP del suo terminale e il sistema operativo impiegato. I cookie forniscono ad esempio anche informazioni su quali delle nostre pagine internet visita e da quale pagina web giunge alla nostra pagina internet. Inoltre, con l'ausilio dei cookie possiamo capire quali argomenti cerca sulle nostre pagine internet.

3.4 Cookie di fornitori terzi (Third Party Cookies)

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

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

I nostri partner pubblicitari ricevono solo accesso a dati sulla base di un numero d'identificazione (cookie-ID). Si tratta in particolare di informazioni rilevate a questo scopo sull'utilizzo di una pagina internet che ha visitato e i contenuti che ha utilizzato.

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

4 Quali strumenti di analisi del web utilizziamo?

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

La trasmissione dei dati avviene tramite l'abbreviazione degli indirizzi IP, che impedisce l'identificazione di singoli terminali. L'indirizzo IP trasmesso dal suo browser nel quadro dell'impiego di strumenti di fornitore non viene collegato ad altri dati di questi fornitori terzi. Una trasmissione di queste informazioni da parte di fornitori terzi avviene solo sulla base di disposizioni legali o nel quadro dell'elaborazione di dati per un ordine.

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

Se utilizzate il nostro sito internet da un paese membro SEE (UE e stati membri AELS ad eccezione della Svizzera), per il riconoscimento del traffico dal SEE e la gestione dell'uso di tool nonché per la risoluzione di guasti e le ottimizzazioni del nostro sito internet utilizziamo esclusivamente i seguenti third party cookies e tecnologie di tracciatura:

- Adobe Analytics
- Adobe Test & Target
- Google Analytics

Qualora volesse impedire l'uso di questi tool, potete procedere come descritto nel seguente

paragrafo.

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

La maggior parte dei browser internet accetta automaticamente i cookie. Può tuttavia impostare il suo browser in maniera tale che non accetti i cookie o che le chieda ogni volta se accetta un cookie di una pagina internet visitata. Può anche cancellare i cookie sul suo computer o terminale mobile utilizzando la relativa funzione sul suo browser.

Un elenco delle tecnologie impiegate con indicazioni relative agli operatori, lo scopo delle tecnologie impiegate, le rispettive possibilità di impedirne o limitarne l'uso nonché ulteriori informazioni dei rispettivi operatori sono disponibili all'indirizzo: <https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali/protezione-dei-dati.html#10>.

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

6 Come e perché utilizziamo i social plugin?

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

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

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

Se non è un membro dei rispettivi social network, esiste comunque la possibilità che questi scoprano e salvino il suo indirizzo IP tramite il social plugin. Se è registrato in uno dei social network, i fornitori terzi possono assegnare direttamente la visita della nostra pagina internet al suo profilo personale nel social network. Se interagisce con i plugin, ad esempio conferma i pulsanti «Like», «+1», «Twitter» o «Instagram», la relativa informazione sarà anch'essa trasmessa direttamente a un server dei fornitori terzi e ivi salvata. Le informazioni vengono inoltre pubblicate nel social network, sul suo account Twitter e Instagram e li mostrate ai suoi contatti. Scopo ed estensione del rilevamento dei dati e l'ulteriore elaborazione e utilizzo dei dati da parte dei fornitori terzi nonché i suoi diritti al riguardo e le possibilità di impostazioni a tutela della sua sfera privata sono contenute nelle informazioni sulla protezione dei dati dei fornitori terzi. Un elenco con i plugin da noi impiegati e ulteriori informazioni dei relativi fornitori sono disponibili all'indirizzo: <https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali/protezione-dei-dati.html#10>.

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

7 Chat con Swisscom

Quando utilizzate le nostre soluzioni di chat come possibilità per contattare Swisscom, elaboriamo i contenuti trasmessi della chat, l'ora e la durata della comunicazione nonché informazioni tecniche del vostro dispositivo come l'indirizzo IP in forma abbreviata, il sistema operativo e il tipo di browser al fine di dar corso alla vostra richiesta e fornire il nostro servizio. I dati possono essere utilizzati anche a fini di garanzia della qualità e di formazione. Nei nostri sistemi cliente rimane una traccia corrispondente. Se lei è un cliente Swisscom, troverà il registro della chat nella sezione "Attività e documenti" dell'area clienti, in modo che le informazioni della chat possano anche essere utilizzate in modo retrospettivo. Per l'elaborazione dei dati Swisscom collabora con terzi in Svizzera e all'estero.

Ricordiamo che nel caso utilizzate un'applicazione di un operatore terzo per la chat con Swisscom, sono in vigore anche le sue condizioni di utilizzo. Tenete presente che alcuni operatori terzi si riservano il diritto di visionare i contenuti della chat. Nell'ambito delle soluzioni chat offerte, Swisscom utilizza le applicazioni degli operatori terzi riportati di seguito:

Per la soluzione chat presente nelle pagine web Swisscom utilizza il servizio messo a disposizione dal nostro fornitore LivePerson. Durante l'utilizzo della chat i vostri dati vengono trasmessi dal browser a LivePerson mediante un protocollo sicuro. I dati sono conservati in formato cifrato nell'infrastruttura di LivePerson nei Paesi Bassi/Gran Bretagna. Maggiori informazioni sul trattamento dei dati di LivePerson sono disponibili qui.

Per il canale di messaggia Apple Business Chat, Swisscom utilizza i servizi forniti da Apple. Durante l'utilizzo di Apple Business Chat i vostri dati vengono trasmessi ad Apple mediante un protocollo sicuro. Ai fini di migliorare il servizio, Apple si riserva il diritto di visionare i contenuti della chat. Maggiori informazioni sul trattamento dei dati di Apple sono disponibili qui.

Per il canale di messaggia WhatsApp, Swisscom utilizza i servizi forniti da Whatsapp. Durante l'utilizzo di WhatsApp i vostri dati vengono trasmessi ad WhatsApp mediante un protocollo sicuro.

Dichiarazione online sulla protezione dei dati

Maggiori informazioni sul trattamento dei dati di WhatsApp sono disponibili qui.

8 Durata della conservazione e cancellazione dei dati

Conserviamo ed elaboriamo i vostri dati personali per il tempo necessario, consentito dalla legge o consentito per il raggiungimento dello scopo della loro rilevazione. Dopodiché i vostri dati personali saranno cancellati dai nostri sistemi o resi anonimi in modo tale che non siate più identificabili.

9 Quali diritti ha in relazione ai suoi dati personali?

Lei ha il diritto di ricevere in qualsiasi momento per iscritto e gratuitamente informazioni in merito ai suoi dati personali da noi trattati. Può recapitarci la sua richiesta d'informazioni per iscritto allegando una copia della sua carta d'identità o del suo passaporto al nostro indirizzo postale.

Ha inoltre il diritto di esigere la correzione di dati personali non corretti. Ha infine diritto alla cancellazione dei suoi dati personali nella misura in cui non siamo tenuti o autorizzati, per via delle leggi e disposizioni vigenti, a conservare alcuni dei suoi dati personali.

Le informazioni relative ai vostri diritti in relazione all'elaborazione da parte nostra di dati personali nell'ambito di applicazione del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati (RGPD) sono consultabili al punto 6 della Dichiarazione di protezione dei dati (UE/SEE) disponibile al seguente link:

<https://www.swisscom.ch/it/clienti-privati/informazioni-legali.html#datenschutz>.

10 Come ci può contattare

Per domande o richieste può contattarci come segue:

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

11 Come possiamo modificare questa dichiarazione?

Ci riserviamo di adeguare in qualsiasi momento la presente dichiarazione. Vale di volta in volta la versione pubblicata sulle nostre pagine internet.

Aggiornato l'ultima volta nel mese di luglio 2020