

Disposizioni sulla protezione dei dati di Swisscom (Svizzera) SA relative all'utilizzo del portale Swisscom e dei servizi internet di Swisscom

Swisscom ascrive la massima priorità alla protezione e alla sicurezza dei dati. Ritiene dunque estremamente importante anche la protezione dei dati personali durante tutti i processi operativi.

Il presente documento sulla protezione dei dati illustra quali informazioni rileviamo quando visitate le nostre pagine web, e come vengono utilizzate queste informazioni.

Il nostro sito web e le nostre e-mail pubblicitarie possono contenere dei collegamenti (link) verso offerte di operatori terzi. Swisscom non ha alcun controllo sul trattamento delle informazioni visualizzate su tali pagine dagli offerenti collegati. In caso di domande a tale proposito, vi invitiamo a contattare direttamente questi operatori terzi. Non assumiamo alcuna responsabilità per il rispetto delle disposizioni relative alla protezione dei dati o in merito ai contenuti di questi siti web.

Come utente di questo sito web autorizzate Swisscom a trattare i vostri dati rilevati nel modo specificato per gli scopi menzionati qui di seguito.

1. Rilevamento e registrazione dei dati clienti

Accedendo al portale Swisscom o utilizzando i servizi internet di Swisscom possono essere necessari i seguenti dati clienti, che Swisscom rileva e registra:

- dati che i clienti forniscono nell'ambito della registrazione a un servizio internet di Swisscom (ad es. dati personali e impostazioni specifiche del servizio). I clienti possono visualizzare ed eventualmente modificare in ogni momento questi dati nell'area clienti;
- dati clienti necessari all'utilizzo dell'accesso internet di Swisscom e/o all'utilizzo degli altri servizi internet di Swisscom (ad es. informazioni relative alla durata e alla frequenza di utilizzo di un servizio internet di Swisscom ecc.);
- dati clienti connessi all'utilizzo del portale Swisscom (ad es. pagine caricate dai clienti sul portale Swisscom, reazioni dei clienti ad offerte di Swisscom e/o di terzi proposte sul portale Swisscom ecc.);
- dati non personali legati a processi tecnici durante l'utilizzo del portale Swisscom o dei servizi internet di Swisscom, nonché indirizzi Internet Protocol risp. indirizzi IP;
- dati personali o altri dati forniti dai clienti per la partecipazione a concorsi, sondaggi e simili sul portale Swisscom;
- reazioni dei clienti alle offerte di Swisscom ricevute tramite e-mail, lettera, telefono o negli Swisscom Shop.

Particolare attenzione viene attribuita all'utilizzo dei dati necessari per contattare i clienti, in particolare gli indirizzi e-mail, nonché ai contenuti dei messaggi spediti e ricevuti dai clienti:

Indirizzi e-mail: senza l'espressa autorizzazione dei clienti, Swisscom non trasferisce a terzi nessun indirizzo e-mail. Se i clienti ricevono comunque pubblicità indesiderata (spam) da parte di terzi su indirizzi Swisscom (ad es. @swisscom.ch), significa che il mittente è risalito in altro modo a tali indirizzi.

Contenuti dei messaggi spediti e ricevuti dai clienti tramite Internet: Swisscom non analizza né trasferisce a terzi e-mail, messaggi SMS e Messenger, interventi su chat e forum ecc. Questo non si applica tuttavia in presenza di chiari indizi di utilizzo illecito dei servizi internet di Swisscom. Se le persone danneggiate o l'autorità denunciano simili abusi, o se simili abusi sono decretati da una sentenza giudiziaria, Swisscom è autorizzata a trasmettere i dati del cliente sospettato di abuso alle persone danneggiate o alle autorità competenti.

2. Utilizzo e trasmissione di dati personali

Swisscom tratta i dati dei clienti allo scopo di fornire i propri servizi. In veste di nostri clienti autorizzate inoltre Swisscom a trattare i vostri dati in seno al Gruppo Swisscom per i seguenti scopi:

- l'adempimento degli obblighi contrattuali e la garanzia di un'elevata qualità dei servizi,
- la cura e lo sviluppo delle relazioni con i clienti,
- la sicurezza dell'esercizio e dell'infrastruttura di Swisscom,
- la fatturazione,
- la strutturazione e lo sviluppo adeguati alle esigenze dei servizi internet di Swisscom e del portale Swisscom,
- sottoporre ai clienti offerte su misura di Swisscom e/o di partner selezionati (cosiddetto marketing one to one).

Swisscom trasmette dati a uffici statali solamente se prescritto dalla legge. I nostri collaboratori sono legati al segreto professionale. Il marketing individuale (il cosiddetto marketing one to one) merita un approfondimento:

Il marketing one to one consiste nel sottoporre al cliente non una pubblicità di massa indifferenziata, ma informazioni e offerte specifiche a misura dei suoi dati personali. Ad esempio, i dati clienti delle registrazioni DSL possono essere utilizzati per evitare che questi clienti continuino a ricevere offerte su questo servizio attraverso gli altri canali di contatto e la pubblicità diretta. Questi clienti

riceveranno invece suggerimenti su come configurare al meglio il proprio abbonamento DSL, oppure informazioni sui servizi di banda larga. Queste informazioni possono essere fornite visualizzando pubblicità online sul portale Swisscom, oppure tramite e-mail, lettera o telefono. Swisscom elabora sempre in maniera anonima i dati clienti utilizzati ai fini del marketing one to one.

Ad eccezione della pubblicità online sul portale Swisscom, i clienti hanno la possibilità di rinunciare a queste forme di pubblicità (cosiddetto meccanismo opt-out). Se come cliente desidera far uso di questa opzione di opt-out, può contattare il servizio clienti al numero gratuito 0800 800 800 o 0800 055 055.

Ai fini del marketing one to one, Swisscom rende anonimi i dati clienti e successivamente li esamina con l'impiego di metodi statistici e procedimenti di data mining. Questi processi di data mining consentono di individuare delle strutture all'interno delle collezioni di dati. Le informazioni così ricavate vengono riunite e utilizzate per creare un profilo cliente virtuale, assegnate come profilo ai dati clienti e infine utilizzate per la gestione dei sistemi di marketing one to one.

3. Relazioni d'affari con terzi

Per uno svolgimento ottimale dei processi aziendali, determinati dati dei clienti Swisscom devono essere elaborati da terzi. Swisscom ricorre a partner esterni per valutare l'utilizzo del portale Swisscom attraverso servizi di analisi web, oppure collabora con aziende di marketing diretto nell'ambito delle proprie attività di marketing. In queste situazioni le aziende partner possono visualizzare ed elaborare i dati dei clienti conformemente al loro mandato. Le informazioni sull'utilizzo di questo sito web ottenute attraverso i servizi di analisi web, ad es. tramite cookie o numeri seriali (indirizzo IP incluso), possono essere trasmesse e archiviate in server situati in Stati terzi.

Swisscom si assicura che le aziende incaricate rispettino la protezione dei dati nella stessa misura in cui lo farebbe Swisscom ed elaborino i dati esclusivamente nella misura in cui lo farebbe Swisscom, e trasmette a terzi unicamente i dati necessari all'adempimento del mandato di elaborazione conferito.

4. Link di offerenti esterni

Il sito Swisscom può contenere link verso offerte di terzi. Nella scelta di questi offerenti Swisscom presta attenzione alla massima qualità; tuttavia non può influire sul modo in cui questi offerenti trattano i dati dei clienti raccolti sulle loro pagine web. Swisscom non è dunque responsabile del rispetto delle disposizioni relative alla protezione dei dati da parte degli offerenti presenti sul portale Swisscom.

5. Trasmissione di dati all'estero

Swisscom trasmette dati all'estero esclusivamente nella misura in cui è necessario per la fornitura di prestazioni. Con il rispettivo destinatario dei dati Swisscom stipula un contratto per assicurare il rispetto della legislazione in materia di protezione dei dati e la sicurezza dei dati (garanzie).

Swisscom prende provvedimenti adeguati per assicurare che i partner terzi rispettino le garanzie e le disposizioni in materia di protezione dei dati.

6. Cookie

Per orientare al meglio le offerte alle esigenze dei clienti, in taluni casi Swisscom ricorre a cosiddetti cookie. Un cookie non è altro che un piccolo file inviato dal server web al browser internet del cliente e salvato nel computer del cliente.

Attraverso l'uso di cookie Swisscom è in grado di riconoscere il computer dei clienti al loro successivo accesso al portale Swisscom o ai servizi Swisscom e può, ad esempio, garantire che il cliente non debba fornire ripetutamente determinate informazioni o non debba registrarsi ogni volta che accede a un servizio internet di Swisscom. Swisscom rinuncia espressamente all'uso di cookie per raccogliere informazioni sui computer dei clienti (cosiddetti spyware) o per pubblicare messaggi mentre il cliente non è collegato a internet o non naviga su pagine appartenenti a Swisscom (adware).

Swisscom ricorre a cookie e ad altre tecniche simili anche per consentire determinati processi, servizi e transazioni, ad es. quando i clienti utilizzano un carrello della spesa virtuale per i propri acquisti in internet su una piazza elettronica.

Anche nell'ambito dei servizi internet di Swisscom si ricorre a simili cookie, per consentire a Swisscom di riconoscere l'identità del cliente depositata con la registrazione a un servizio internet di Swisscom (login/password).

I clienti possono rinunciare ai vantaggi offerti dall'impiego di cookie impostando il proprio browser in modo tale che visualizzi sullo schermo un messaggio di avviso prima che un cookie venga installato o che blocchi tutti i cookie. I cookie già impostati possono essere cancellati; in questo caso determinati servizi di Swisscom e/o di terzi non potranno essere utilizzati.

Swisscom consente l'impiego di cookie alle aziende partner che forniscono servizi per Swisscom o sono integrate nel portale Swisscom solamente se ciò è tecnicamente indispensabile e proporzionale. Swisscom non ha alcuna possibilità di controllare l'impiego di cookie al di fuori del portale Swisscom.

7. Diritto d'informazione

Su richiesta scritta Swisscom fornisce al cliente informazioni sui suoi dati collezionati (come nome, indirizzo ecc.).

8. Sicurezza

Per proteggere i vostri dati personali collezionati presso di noi contro l'accesso non autorizzato e l'abuso, abbiamo adottato ampie misure di sicurezza tecniche e aziendali. Le nostre procedure di sicurezza sono regolarmente verificate e aggiornate per essere tecnicamente sempre all'avanguardia.

9. Autorizzazione del cliente e modifica delle Disposizioni sulla protezione dei dati

Come utente del portale Swisscom o dei servizi internet di Swisscom, il cliente autorizza Swisscom a rilevare e a memorizzare i suoi dati cliente conformemente a quanto sopra riportato e a utilizzarli per gli scopi citati. Swisscom si riserva di modificare in ogni momento le presenti Disposizioni sulla protezione dei dati. Fanno sempre stato le Disposizioni sulla protezione dei dati più attuali pubblicate sul portale Swisscom. Gli utenti interessati a queste disposizioni sono pregati di verificare regolarmente le Disposizioni sulla protezione dei dati di Swisscom. Continuando ad utilizzare il portale Swisscom e/o i servizi internet di Swisscom il cliente accetta le Disposizioni sulla protezione dei dati più attuali in vigore.

10. Contatto

Se desiderate informazioni sul rilevamento e l'elaborazione dei dati personali presso Swisscom, scrivete a datenschutz.scs@swisscom.com.

* www.omniture.com

* <http://www.google.com/intl/it/privacy.html>

^[1] Numero di contratto ISP Swisscom.