



Le 10 domande principali sulle nuove CG

1) Quali sono le novità principali delle [nuove CG](#)?

- *Trattamento dei dati*: il trattamento dei dati del cliente è disciplinato in un documento separato, «[Dichiarazione generale di protezione dei dati](#)», anziché essere integrato nelle CG come in passato. È un modo semplice per offrire ai clienti una panoramica trasparente della protezione dei dati garantita da Swisscom.
- *Indennità di richiamo*: l'indennità di richiamo passa da CHF 20.– a CHF 30.–, in linea con la media del settore.
- *Comunicazione*: in futuro Swisscom fornirà informazioni ai clienti anche sui canali di comunicazione elettronici (ad es. e-mail), portando così avanti il suo impegno sistematico per il rispetto dell'ambiente.

Su www.swisscom.ch/aspecttigiuridici è inoltre disponibile un [riepilogo/confronto](#) trasparente tra le nuove CG e la vecchia versione.

2) Perché ricevo un nuovo contratto? Devo firmare qualcosa?

Un numero limitato di clienti ha ancora un vecchio contratto. Insieme alle nuove CG questi clienti ricevono il nuovo contratto (One Contract) che copre telefonia fissa, internet e TV. I clienti vengono informati con una nota nella lettera sulle CG e, oltre agli altri allegati (nuove CG/dichiarazione di protezione dei dati), ricevono anche il documento contrattuale One Contract e le «Condizioni speciali telefonia di rete fissa e Internet».

Un contratto è considerato perfezionato in presenza di manifestazioni di volontà concordi delle parti contraenti. La firma su un documento contrattuale non è l'unica forma di manifestazione di volontà del cliente giuridicamente valida: è sufficiente l'utilizzo del servizio.

3) Perché ricevo così tanta carta? Non capisco questa lettera!

Sappiamo che è una materia complessa, ciò nonostante ci impegniamo per informare i nostri clienti nel modo più completo possibile. Dal punto di vista di Swisscom è importante realizzare questi progetti con una procedura trasparente che garantisca la fiducia dei clienti e della società nella digitalizzazione e nel trattamento sicuro dei dati. Swisscom risponde quindi a un'esigenza della clientela fornendo informazioni complete sull'utilizzo dei dati nel [portale dedicato alla protezione dei dati](#) e dando ai clienti privati la possibilità di decidere personalmente in qualsiasi momento in merito all'uso dei propri dati nella nuova Area clienti online. Per dubbi o domande il cliente può rivolgersi ai nostri collaboratori in qualsiasi momento alla hotline, visitando uno Shop o via internet.

Nella comunicazione scritta abbiamo deciso di allegare tutti i documenti in formato cartaceo anziché inserire solo un link a una pagina web da cui il cliente deve scaricarli e stamparli. Di



conseguenza la comunicazione risulta voluminosa, ma soddisfa i nostri standard di trasparenza nei confronti del cliente.

4) Che cosa posso fare se non approvo le nuove CG?

I clienti che non approvano le nuove CG possono dare la disdetta a partire dalla ricezione della lettera fino al più tardi all'entrata in vigore della modifica (diritto di disdetta speciale). In ogni caso i clienti hanno almeno 30 giorni di tempo.

Date esatte:

- Lettera ricevuta tra il 1° e il 28.2.2017: diritto di disdetta speciale fino al 31.03.2017
- Lettera ricevuta tra il 1° e il 31.3.2017: diritto di disdetta speciale fino al 30.04.2017

In alternativa, per quanto riguarda l'uso di dati del cliente anonimizzati i clienti possono limitarlo nell'Area clienti senza dover far valere il loro diritto di rescissione.

5) Perché Swisscom può inoltrare a suo piacimento i miei dati su regione di domicilio, fascia d'età e sesso?

La comunicazione è rivolta ai clienti esistenti che hanno accettato le vecchie CG. Già con le vecchie CG il cliente consentiva a Swisscom diversi trattamenti dei dati.

Importante: Swisscom non inoltra dati personali dei clienti. Sulla base di un diritto di negare il consenso (opt-out) esercitabile in qualsiasi momento, Swisscom usa solo dati anonimizzati e aggregati su sesso, fascia d'età e regione di domicilio dei suoi clienti. Si tratta di una procedura ammessa, come detto sopra anche sulla base delle vecchie CG. Eventuali altri dati, come ad es. dati anonimizzati sull'uso di prodotti e servizi Swisscom, vengono usati solamente con l'esplicito consenso (opt-in) dei nostri clienti. L'uso e l'inoltro di altri tipi di dati non sono attualmente previsti e non verranno introdotti prima dell'estate 2017.

6) Le CG vengono modificate soltanto a causa della fornitura di dati ad Admeira?

No. Operiamo su un mercato dinamico. Di conseguenza, di tanto in tanto anche le CG devono essere aggiornate per adattarsi alle circostanze del momento. Inoltre, la crescente digitalizzazione fa aumentare anche le aspettative in fatto di trasparenza sul trattamento dei dati. Per rispondere a questa evoluzione abbiamo deciso di introdurre una Dichiarazione di protezione dei dati separata con informazioni complete sul modo in cui trattiamo i dati. La Dichiarazione comprende in particolare disposizioni dettagliate sui trattamenti dei dati per scopi di marketing.



7) Che dati usa Swisscom per Admeira?

Swisscom fornisce ad Admeira dati anonimi dei suoi clienti da usare nel quadro del marketing pubblicitario. Con riferimento al tipo di dati sono possibili due casi:

- Sulla base di un diritto di negare il consenso (opt-out) esercitabile in qualsiasi momento, Swisscom usa solo dati anonimizzati su sesso, fascia d'età e regione di domicilio dei suoi clienti.
- Altri dati come quelli sull'uso di prodotti e servizi Swisscom vengono usati per Admeira solamente con l'esplicito consenso (opt-in) dei nostri clienti. Ad oggi questi dati non vengono ancora usati e inoltrati.

8) Non sono d'accordo, come posso impedirlo?

I nostri clienti possono rifiutare o ritirare il loro consenso all'uso dei dati per Admeira da parte di Swisscom in qualsiasi momento nell'[Area clienti](#), alla voce «I miei dati», o telefonicamente allo 0800 800 800.

9) Che cos'è un opt-in/opt-out?

Con l'approccio opt-in il cliente deve fornire attivamente il proprio consenso all'utilizzo dei dati. In altre parole, all'inizio il cursore nell'Area clienti è impostato sul rosso e deve essere spostato attivamente dal cliente sul verde. Solo a quel punto è consentito utilizzare e/o trasmettere i dati. L'approccio opt-out funziona al contrario: possiamo utilizzare i dati senza un'espressione attiva di consenso, ma dobbiamo concedere al cliente il diritto di opporsi. All'inizio, quindi, il cursore nell'Area clienti è impostato sul verde. Se il cliente vuole impedire l'utilizzo dei dati deve spostarlo personalmente sul rosso o chiedere alla hotline di farlo. Da quel momento non è più consentito utilizzare i dati e tutti i dati già utilizzati/trasmessi vengono cancellati entro 2 giorni lavorativi.

10) Che cosa significa concretamente «Swisscom anonimizza i dati»? Come fa?

Swisscom mette a disposizione di Admeira esclusivamente dati di segmentazione con cui formare i gruppi target. Per dati di segmentazione si intendono i dati sull'appartenenza a un gruppo di interesse che consentono di ottimizzare la comunicazione di marketing. Con questi dati Admeira e i partner della sua rete non sono in grado di identificare singole persone.

Prima di inoltrare i dati ad Admeira Swisscom applica la cosiddetta anonimizzazione k (fattore 50). Questa procedura garantisce che per ogni profilo cliente siano sempre presenti almeno altri 49 profili uguali al fine di garantire l'anonimato a livello di singolo cliente. L'identificazione di una persona specifica è quindi esclusa.



Admeira identifica gli utenti internet sulla base di un numero di identificazione generato casualmente in un cookie Admeira (cookie ID) archiviato nel browser del computer o del terminale mobile. Il cookie ID non consente di risalire all'identità delle singole persone.

I clienti che vogliono impedire l'installazione di un cookie nel loro browser da parte di Admeira possono fare uso della funzione di opt-out di Admeira disponibile al link seguente:

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

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati da parte di Admeira sono disponibili su

<http://admeira.ch/it/datenschutz>.