

Protezione dei dati presso MTEL Switzerland

Versione del 01.05.2026

La protezione dei vostri dati personali e della vostra sfera privata ci sta particolarmente a cuore. Nel trattamento dei vostri dati personali rispettiamo pertanto il diritto applicabile in materia di protezione dei dati, in particolare la legge federale sulla protezione dei dati (LPD) e la legge sulle telecomunicazioni (LTC). Quando qui di seguito parliamo di dati “personali” o “relativi alla persona”, intendiamo anche dati personali ai sensi della legislazione svizzera sulla protezione dei dati. Per proteggere i vostri dati dall’accesso e dall’abuso da parte di persone non autorizzate, adottiamo efficaci misure tecniche e organizzative, e i nostri collaboratori vengono costantemente formati sul trattamento dei dati personali. In questa dichiarazione sulla protezione dei dati scoprirete quali dati personali vengono raccolti, trattati e utilizzati al momento della conclusione di un contratto, durante la sua durata e dopo la sua cessazione (telefonia mobile, tariffe dati, TV, internet a banda larga), e quali diritti avete, nei limiti del diritto applicabile, in relazione al trattamento dei vostri dati personali.

Indice

1. Responsabile e campo di applicazione	2
2. Quali categorie di dati trattiamo	2
3. Da dove otteniamo i dati personali	3
4. Per quali finalità trattiamo i dati personali.....	3
5. Su quale base trattiamo i dati personali.....	4
6. Profilazione e decisioni individuali automatizzate	4
7. A chi trasmettiamo i dati personali	4
8. Comunicazione all’estero	5
9. Per quanto tempo conserviamo i dati personali	5
10. Le vostre impostazioni e i vostri diritti	6
11. Cookie e tecnologie simili	6
12. Indicazioni particolari sui dati di interazione, vocali, chat, IA e immagini.....	7
13. Dati di localizzazione.....	7
14. Sicurezza dei dati	7
15. Modifiche della presente dichiarazione sulla protezione dei dati	7

1. Responsabile e campo di applicazione

Responsabile del trattamento dei vostri dati personali è **MTEL Schweiz GmbH**, Hagenholzstr. 81a, 8050 Zurigo, e-mail: data.ch@mtel.ch

La presente dichiarazione sulla protezione dei dati si applica al nostro sito web, al webshop, a MyMTEL Selfcare, ai servizi di telefonia mobile, ai servizi internet a banda larga, ai servizi OTT TV/radio, alle registrazioni prepaid, alle portabilità, ai contatti con il servizio clienti, alle attività di marketing, ai concorsi nonché a prestazioni supplementari o prestazioni di terzi intermedie, per quanto nel singolo caso non si applichi un'ulteriore informativa sulla protezione dei dati.

2. Quali categorie di dati trattiamo

A seconda del prodotto, dell'utilizzo e del contatto con noi, trattiamo in particolare le seguenti categorie di dati personali:

2.1 Dati contrattuali e dati di base

Vi rientrano in particolare cognome, nome, appellativo, indirizzo, data di nascita, lingua, dati di contatto, numero cliente, dati contrattuali, indicazioni sulla tariffa, sulla durata, sulla corrispondenza, sul metodo di pagamento nonché altri dati necessari per la conclusione, l'esecuzione, la modifica o la cessazione di un contratto.

2.2 Dati di utilizzo e di collegamento

Vi rientrano in particolare dati derivanti dall'utilizzo di servizi di telefonia mobile, internet, TV e OTT, quali momento, durata, entità e tipo di utilizzo, funzioni utilizzate, dati di streaming, dati di utilizzo TV, dati di collegamento, indirizzi IP, servizi utilizzati, parametri tecnici nonché informazioni di utilizzo rilevanti per la fatturazione.

2.3 Dati tecnici

Vi rientrano in particolare informazioni sul dispositivo, dati del browser, sistema operativo, impostazioni della lingua, risoluzione dello schermo, tipo di dispositivo, identificatori del dispositivo, versioni software, dati di log, dati di errore, informazioni di sessione nonché ulteriori informazioni tecniche necessarie per il funzionamento, la sicurezza, l'analisi degli errori, il supporto e la prevenzione degli abusi.

2.4 Dati finanziari, di solvibilità, di incasso e di verifica

Vi rientrano in particolare dati di fatturazione, pagamenti in entrata, saldo aperto, credito prepaid, valutazioni della solvibilità, informazioni relative all'incasso e alle procedure esecutive nonché risultati di processi di verifica online e di confronto dei dati.

2.5 Dati di localizzazione

Presso MTEL, in questa categoria rientrano in particolare informazioni di localizzazione basate su Geo-IP, ossia indicazioni che possono essere dedotte dal vostro indirizzo IP o da dati tecnici comparabili in merito alla posizione approssimativa del vostro terminale.

2.6 Dati di interazione, vocali, chat, IA e immagini

Vi rientrano in particolare contenuti e metadati di richieste rivolte al nostro servizio clienti, conversazioni con la hotline, contenuti delle chat, interazioni con funzioni di chat o supportate da IA nonché elementi di immagine o video, nella misura in cui questi vengano utilizzati per la verifica online, la verifica dell'identità o processi simili.

3. Da dove otteniamo i dati personali

Otteniamo i dati personali in primo luogo direttamente da voi, ad esempio in occasione di ordini, registrazioni, conclusioni di contratti, cambi tariffari, portabilità, registrazioni prepaid, richieste di supporto, concorsi o durante l'utilizzo dei nostri servizi.

Inoltre, possiamo ricevere dati da terzi, in particolare da partner di distribuzione, prestatori di servizi di pagamento, agenzie d'informazione economica, prestatori di servizi di verifica, prestatori di servizi di incasso, banche, uffici di portabilità, società del gruppo, partner di riparazione, assicurazione, contenuti o piattaforme nonché da fonti accessibili al pubblico, nella misura in cui ciò sia giuridicamente consentito.

4. Per quali finalità trattiamo i dati personali

Trattiamo i dati personali in particolare per le seguenti finalità:

4.1 Avvio del contratto, conclusione del contratto ed esecuzione del contratto

Trattiamo i dati personali per avviare, concludere, attivare, eseguire, modificare, prorogare o cessare contratti, consegnare prestazioni e mettere a disposizione i nostri prodotti e servizi.

4.2 Messa a disposizione di servizi di telefonia mobile, internet e OTT TV/radio

Trattiamo i dati personali per mettere a disposizione, gestire, mantenere e sviluppare ulteriormente servizi mobili, servizi internet, servizi OTT TV/radio, app, account clienti e il webshop.

4.3 Registrazione, identificazione e verifica online

Trattiamo i dati personali per la verifica dell'identità, la registrazione e la verifica, per servizi postpaid e prepaid, conclusioni online, portabilità nonché in altri casi in cui un'identificazione sia necessaria per ragioni legali, regolamentari o operative.

4.4 Verifica della solvibilità, prevenzione di frodi e abusi

Trattiamo i dati personali per la valutazione della solvibilità, per prevenire frodi, utilizzi abusivi e ordini illeciti nonché per proteggere i nostri sistemi, processi e crediti.

4.5 Fatturazione, pagamento, incasso e tutela legale

Trattiamo i dati personali per la fatturazione, l'elaborazione dei pagamenti, la contabilizzazione, i solleciti, l'incasso, l'esecuzione dei crediti e la difesa o l'esercizio di pretese legali.

4.6 Servizio clienti e comunicazione

Trattiamo i dati personali per gestire richieste, reclami, segnalazioni di guasti e altre istanze, fornire assistenza clienti, inviare informazioni contrattuali e recapitarvi comunicazioni importanti relative a prodotti e servizi.

4.7 Marketing, sondaggi tra i clienti e miglioramento dei prodotti

Nella misura consentita dalla legge e, ove necessario, con il vostro consenso, trattiamo i dati personali per contattarvi in merito a nostre offerte, vantaggi per i clienti, promozioni, servizi e sondaggi tra i clienti, per valutare il comportamento di utilizzo e per migliorare i nostri prodotti, servizi e processi.

4.8 Concorsi, prestazioni supplementari e prestazioni di terzi intermedie

Se partecipate a concorsi o usufruite di prestazioni supplementari o intermedie, trattiamo i dati necessari a tal fine per gestire la partecipazione, determinare i vincitori, consegnare i premi nonché mettere a disposizione prestazioni supplementari o offerte di terzi intermedie.

4.9 Funzioni di chat e supportate da IA

Se utilizzate funzioni di chat o supportate da IA, trattiamo i vostri input e i dati tecnici di utilizzo per rispondere alla vostra richiesta, fornire supporto, sostenere processi di consulenza digitale e prevenire abusi. Rendiamo riconoscibile il fatto che interagite con una tale funzione.

4.10 Obblighi legali e amministrativi

Trattiamo i dati personali nella misura in cui ciò sia necessario per adempiere obblighi legali, requisiti regolamentari, ordini giudiziari o amministrativi nonché obblighi derivanti dal diritto delle telecomunicazioni e dalla protezione dei dati.

5. Su quale base trattiamo i dati personali

Nella misura in cui per singoli trattamenti sia necessaria una giustificazione, ci basiamo in particolare su:

- l'avvio, la conclusione e l'esecuzione di contratti,
- il vostro consenso,
- interessi privati o pubblici preponderanti, in particolare a una fornitura di prestazioni sicura, efficiente ed economica, alla lotta contro gli abusi, all'assicurazione qualità, al miglioramento dei prodotti e alla tutela legale, nonché
- obblighi legali o ordini delle autorità.

6. Profilazione e decisioni individuali automatizzate

Possiamo valutare dati personali in modo automatizzato, in particolare per verifiche della solvibilità, verifica online, prevenzione di frodi e abusi, ottimizzazione delle offerte, personalizzazione del marketing nonché per la preparazione di decisioni contrattuali.

Qualora una decisione venga presa esclusivamente in modo automatizzato e produca per voi un effetto giuridico o vi arrechi uno svantaggio significativo, vi informeremo in merito. In questo caso avete il diritto di esporre il vostro punto di vista e di esigere che la decisione venga verificata da una persona fisica. Per tale verifica potete contattarci all'indirizzo data.ch@mtel.ch

Ciò non si applica qualora ricorra un'eccezione legale, in particolare se la vostra richiesta viene integralmente soddisfatta in diretto collegamento con un contratto oppure se avete espressamente acconsentito alla decisione automatizzata.

7. A chi trasmettiamo i dati personali

Possiamo trasmettere dati personali a collaboratori e società del gruppo nonché a destinatari esterni, nella misura in cui ciò sia necessario per le finalità indicate. Tra questi rientrano in particolare:

- prestatori di servizi IT, hosting, cloud, servizio clienti, comunicazione, chat, IA, stampa, posta, logistica, riparazione, pagamento, identificazione, verifica, fraud, marketing, analisi e supporto,
- partner di telecomunicazioni, roaming, contenuti e piattaforme,
- partner di distribuzione, banche e prestatori di servizi di pagamento,
- agenzie di informazione economica e prestatori di servizi di verifica,
- prestatori di servizi di incasso,
- partner assicurativi e di protezione dei dispositivi,
- avvocati, organi di revisione, autorità e tribunali.

Nella misura in cui fornitori terzi erogano proprie prestazioni direttamente nei vostri confronti o tramite intermediazione, essi possono trattare dati personali sotto la propria responsabilità. In tali casi si applicano inoltre le loro proprie disposizioni in materia di protezione dei dati.

8. Comunicazione all'estero

Possiamo trattare o far trattare dati personali anche all'estero, nella misura in cui ciò sia necessario per le finalità indicate, in particolare in relazione a servizi del gruppo, servizi IT e di supporto, rapporti di telecomunicazioni e roaming, servizi di contenuti e piattaforme, funzioni di chat/IA, collegamenti internazionali o utilizzo di servizi di terzi.

Società del gruppo Telekom Serbia in Austria, Serbia, Bosnia ed Erzegovina e Montenegro:

- MTEL Austria GmbH, Am Euro Platz 2, 1120 Wien, Austria
- MTEL Global DOO Beograd, Bulevar Franse d'Eperea 88, 11000 Belgrad, Serbia
- Telekom Srbija a.d., Takovska 2, 11000 Belgrad, Serbia
- mts sistemi i integracije d.o.o., Bulevar Milutina Milankovića 11g 11000 Beograd, Serbia
- Logate d.o.o, Vojislavljevića bb, Dahna, Poslovni centar "Knjaz", 81000 Podgorica, Montenegro
- YUnet International d.o.o., Dubrovačka 35, 11000 Beograd, Serbia
- m:tel, Telekomunikacije Republike Srpske a.d., Vuka Karadzica 2, 78000 Banja Luka, Bosnia
- LOGOSOFT d.o.o, Grbavička 4, 71000 Sarajevo, Bosnia

Per garantire un livello adeguato di protezione dei dati, abbiamo concluso un accordo infragruppo per il trattamento dei dati con le società del gruppo in Serbia, Bosnia ed Erzegovina e Montenegro. Saremo lieti di informarvi in merito a tali garanzie esistenti.

Se la comunicazione avviene verso uno Stato con un livello adeguato di protezione dei dati, ci basiamo sulla relativa decisione di adeguatezza. Se la comunicazione avviene verso uno Stato senza un livello adeguato di protezione dei dati, adottiamo garanzie adeguate, in particolare clausole contrattuali standard, oppure ci basiamo su un motivo di eccezione previsto dalla legge. Per le imprese statunitensi certificate possiamo basarci sullo Swiss-U.S. Data Privacy Framework.

Per il resto, i vostri dati personali vengono trattati in Paesi terzi nella misura in cui ciò sia necessario per l'esecuzione del contratto, ad esempio per la fornitura del servizio di telecomunicazione, quali chiamate verso Paesi terzi/connessioni di roaming, se avete prestato il vostro consenso o se sussiste un obbligo legale.

9. Per quanto tempo conserviamo i dati personali

Conserviamo i dati personali solo per il tempo necessario alle rispettive finalità, agli obblighi legali, alla tutela di interessi legittimi oppure all'esercizio o alla difesa di pretese. Successivamente i dati vengono cancellati, anonimizzati o bloccati.

Si applicano in particolare i seguenti principi:

- Di regola conserviamo dati contrattuali, di fatturazione, contabili e di corrispondenza fino a **10 anni**, salvo che ragioni legali o procedurali giustifichino una conservazione più lunga.
- Di regola conserviamo i dati derivanti dalle verifiche di solvibilità fino a **1 anno**.
- Di regola conserviamo le registrazioni delle conversazioni per **6 mesi**.

- Le copie di documenti di legittimazione create esclusivamente ai fini dell'identificazione legalmente necessaria sono conservate solo per il tempo necessario alla fornitura della prestazione o all'adempimento di obblighi legali.
- Conserviamo i dati di traffico e i dati di utilizzo specifici del servizio solo per il tempo necessario alla fornitura della prestazione, alla fatturazione, alla lotta contro gli abusi, alla tutela legale o all'adempimento di obblighi legali.
- Trattiamo la conferma di verifica risultante dal processo di verifica online nonché gli elementi di immagine e video solo per il tempo necessario alla fornitura della prestazione o all'adempimento di obblighi legali.

10. Le vostre impostazioni e i vostri diritti

Potete impostare personalmente determinate preferenze relative al trattamento dei vostri dati personali. In **MyMTEL Seficare** potete in particolare stabilire se possiamo contattarvi a fini di marketing e per sondaggi tra i clienti tramite telefono, posta, SMS, e-mail o reti sociali. Per ciascuno di questi canali di contatto è disponibile un'impostazione separata. Potete modificare in qualsiasi momento i vostri consensi e le vostre revoche con effetto per il futuro. Queste impostazioni non riguardano le comunicazioni di servizio, sicurezza, fatturazione o guasti connesse al contratto.

Indipendentemente da ciò, nei limiti del diritto applicabile, avete in particolare i seguenti diritti:

- informazioni sul fatto che trattiamo dati personali che vi riguardano e su quali siano,
- rettifica di dati personali inesatti o incompleti,
- cancellazione, distruzione o cessazione di trattamenti illeciti nel quadro legale,
- consegna o trasferimento dei vostri dati personali in un formato elettronico comune, nella misura in cui siano soddisfatti i presupposti legali,
- revoca dei consensi prestati con effetto per il futuro,
- opposizione al marketing diretto,
- esposizione del vostro punto di vista e richiesta di una verifica umana in caso di decisioni individuali automatizzate.

6

Per esercitare i vostri diritti potete contattarci all'indirizzo data.ch@mtel.ch oppure per iscritto all'indirizzo sopra indicato. Possiamo richiedere un'adeguata prova d'identità per trattare la vostra richiesta.

L'accesso viene fornito in linea di principio gratuitamente e di regola entro 30 giorni. Solo qualora una richiesta comporti un onere sproporzionato, MTEL Svizzera può esigere una congrua partecipazione ai costi in base all'onere sostenuto fino a un massimo di CHF 299. Vi informeremo di un'eventuale partecipazione ai costi prima di fornire l'accesso. Potete ritirare la vostra richiesta entro 10 giorni da tale comunicazione.

Se ritenete che il trattamento dei vostri dati personali violi il diritto svizzero in materia di protezione dei dati, potete rivolgervi all'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT).

11. Cookie e tecnologie simili

Quando visitate il nostro sito web utilizziamo cookie e tecnologie simili. In particolare distinguiamo tra cookie tecnicamente necessari e tecnologie di analisi e marketing. Ulteriori informazioni sui tipi, le finalità, i fornitori, le impostazioni e le possibilità di revoca sono disponibili nel nostro separato avviso sui cookie. Ove richiesto dalla legge, raccogliamo il vostro consenso per l'utilizzo di determinate tecnologie.

Per il resto vi informiamo in modo trasparente sul loro utilizzo e vi diamo la possibilità di effettuare impostazioni o di opporvi al trattamento.

12. Indicazioni particolari sui dati di interazione, vocali, chat, IA e immagini

Registriamo le conversazioni con la hotline solo se acconsentite alla registrazione. Potete rifiutare la registrazione.

Le conversazioni di vendita per la conclusione telefonica di abbonamenti di telefonia mobile, OTT TV o internet a banda larga possono essere registrate previa informazione. Tali registrazioni servono alla documentazione contrattuale e alla produzione della prova.

Le registrazioni non vengono trascritte e non vengono utilizzate per l'addestramento di sistemi di IA o speech.

Gli elementi di immagine e video derivanti da processi di verifica online vengono trattati da MTEL stessa e archiviati dopo il completamento del processo di verifica.

13. Dati di localizzazione

In questo contesto, MTEL non tratta dati di localizzazione provenienti dalla rete mobile né dati di localizzazione basati su GPS, Bluetooth o WLAN a fini di analisi di marketing, di movimento o dei flussi di persone. Trattiamo dati di localizzazione esclusivamente sotto forma di informazioni di localizzazione basate su Geo-IP, in particolare per mettere a disposizione contenuti nella corretta versione linguistica o nazionale, attuare il geoblocking e restrizioni d'uso legate alle licenze, garantire la sicurezza delle nostre offerte online nonché prevenire abusi e frodi.

14. Sicurezza dei dati

Adottiamo adeguate misure tecniche e organizzative per proteggere i vostri dati personali da accessi non autorizzati, perdita, abuso, divulgazione involontaria o trattamento illecito. Ciò comprende in particolare restrizioni di accesso, registrazione, cifratura, copie di sicurezza, istruzioni interne, formazione nonché obblighi contrattuali di protezione e riservatezza nei confronti dei prestatori di servizi incaricati.

15. Modifiche della presente dichiarazione sulla protezione dei dati

Possiamo modificare in qualsiasi momento la presente dichiarazione sulla protezione dei dati, in particolare se modifichiamo i nostri servizi, i trattamenti, i destinatari, i processi tecnici o i requisiti legali. Fa stato la versione attuale pubblicata sul nostro sito web.