

## 1 Swisscom Sign ha una propria app

Swisscom Sign compie un ulteriore passo avanti: in futuro la funzione di firma sarà disponibile in un'app dedicata, «Swisscom Sign App».

Per le clienti e i clienti esistenti che attualmente autorizzano le firme tramite la funzione integrata in «My Swisscom App», per il momento non cambia nulla: l'autorizzazione continua a funzionare come di consueto.

Cogliamo inoltre l'occasione per integrare un nuovo fornitore del servizio di identificazione. Di recente, l'identificazione per la firma elettronica qualificata (FEQ) ha presentato più spesso problemi tecnici. Con questo cambiamento miglioriamo sensibilmente anche l'identificazione tramite documento d'identità.

### Che cosa cambia?

In futuro, «Swisscom Sign App» consentirà sia di autorizzare le firme sia di identificarsi per la firma elettronica qualificata (FEQ).

Si applicano le seguenti regole:

- Le clienti e i clienti con un'identità ancora valida in «My Swisscom App» possono continuare a utilizzarla come di consueto.
- Non è necessario passare immediatamente a «Swisscom Sign App».
- Quando un'identità scade (ad es. alla scadenza del documento d'identità) o «My Swisscom App» viene reinstallata (ad es. dopo aver cambiato smartphone), non è più possibile effettuare una nuova identificazione in «My Swisscom App».
- Per effettuare una nuova identificazione occorre utilizzare «Swisscom Sign App».

### Differenza tra account utente e identità

In qualità di cliente Swisscom Sign, dispone di credenziali di accesso alla piattaforma Swisscom Sign (indirizzo e-mail e password oppure Swisscom Login). Per autorizzare firme elettroniche qualificate, utilizza un'identità (ovvero un secondo fattore) in «My Swisscom App». Il suo account utente Swisscom NON è interessato da questo cambiamento.

### Perché introduciamo un'app dedicata?

Con «Swisscom Sign App» creiamo le basi per sviluppare in modo mirato la nostra offerta di firme. L'app separata permette di:

- offrire un'esperienza utente più chiara e mirata
- sviluppare più rapidamente nuove funzionalità
- migliorare la scalabilità dell'offerta
- definire più chiaramente le responsabilità relative al prodotto
- sviluppare in modo indipendente i processi di firma

Swisscom Sign potrà così adattarsi meglio, nel lungo periodo, alle esigenze della clientela e ai requisiti futuri.

**Che cosa devo fare?**

Se attualmente dispone di un'identità valida in «My Swisscom App», per il momento non deve fare nulla.

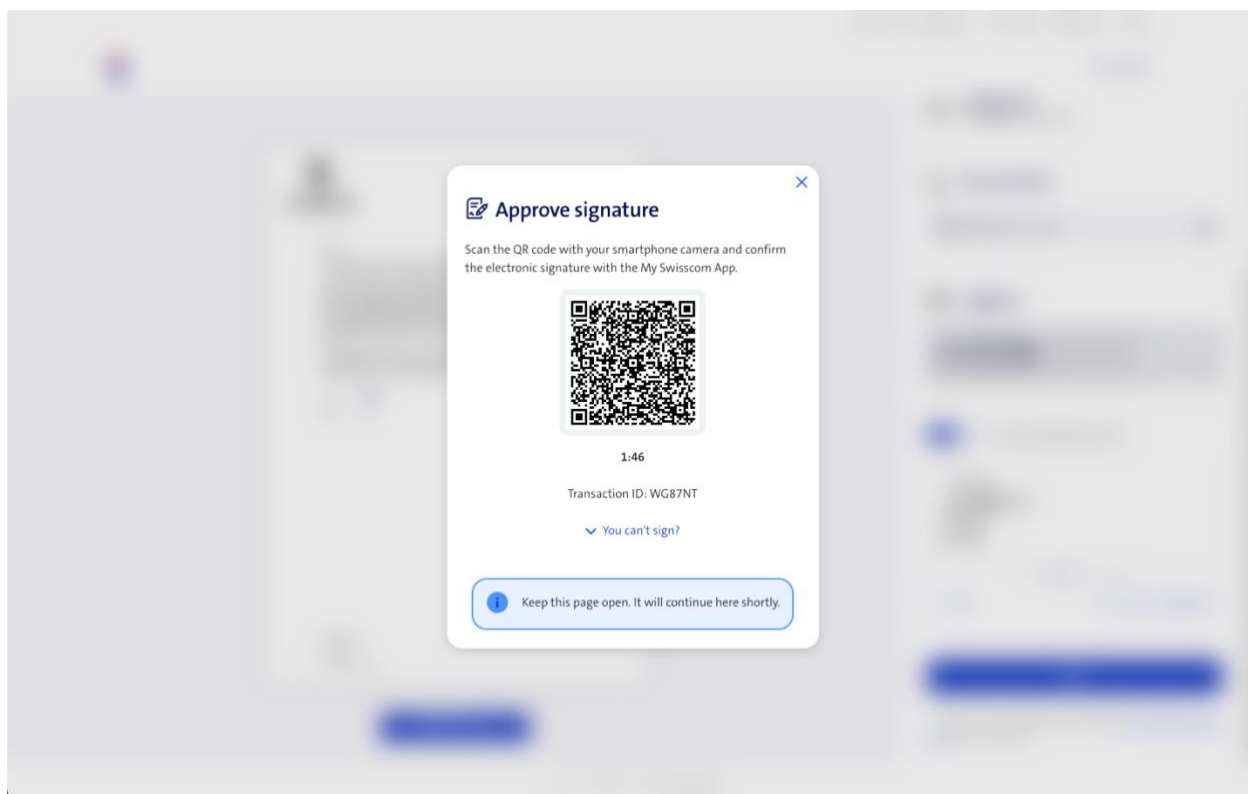
Deve intervenire se:

- «My Swisscom App» viene disinstallata
- sostituisce lo smartphone
- il suo documento d'identità è scaduto

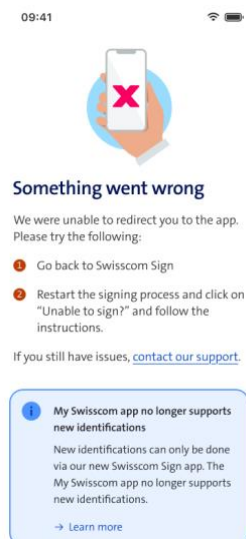
Di seguito trova i casi più frequenti e le istruzioni da seguire in ciascuna situazione.

**Caso 1: «My Swisscom App» è stata disinstallata, ma la vecchia identità è ancora collegata all'account utente**

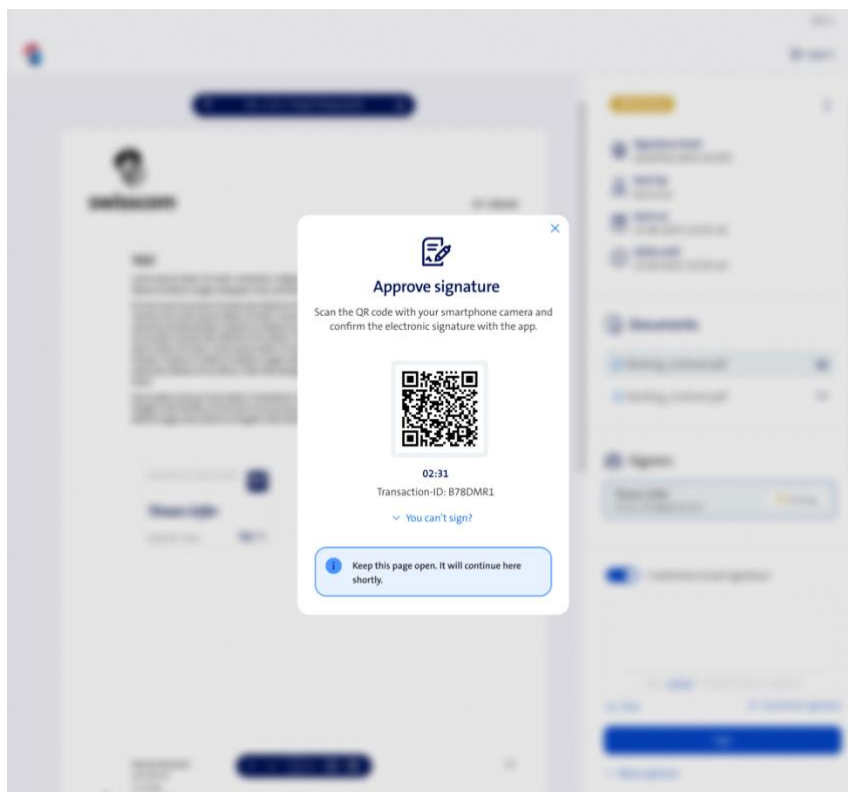
Quando autorizza una firma e la sua identità è collegata all'account utente, le viene chiesto di scansionare un codice QR (oppure di premere un pulsante sullo smartphone).

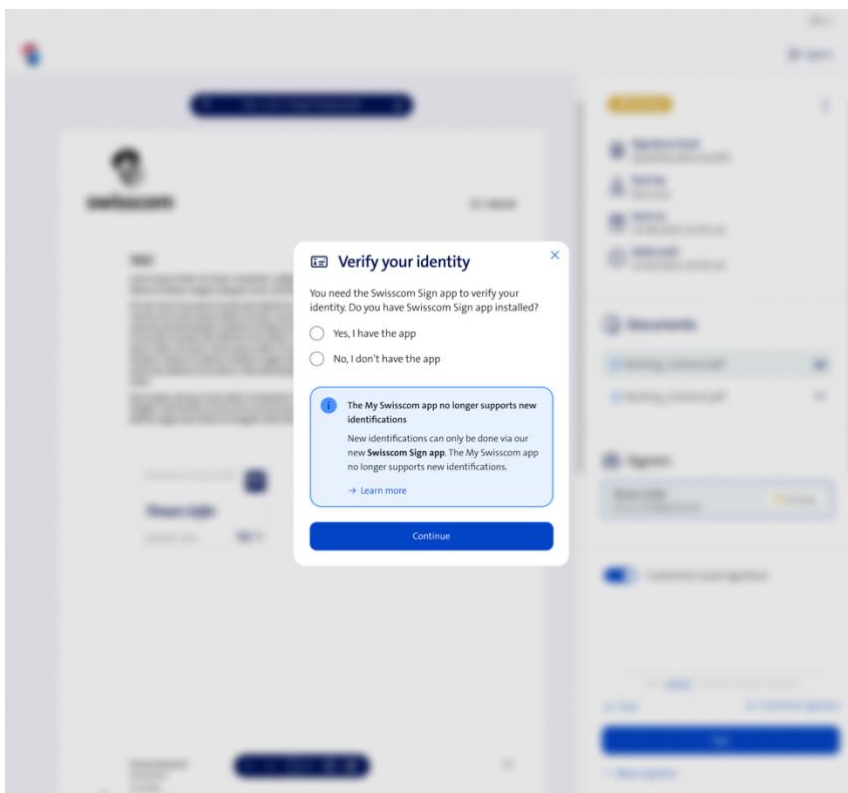


Se «My Swisscom App», che contiene l'identità collegata, non è più disponibile (ad es. perché è stata disinstallata), nel browser appare il seguente messaggio di errore.



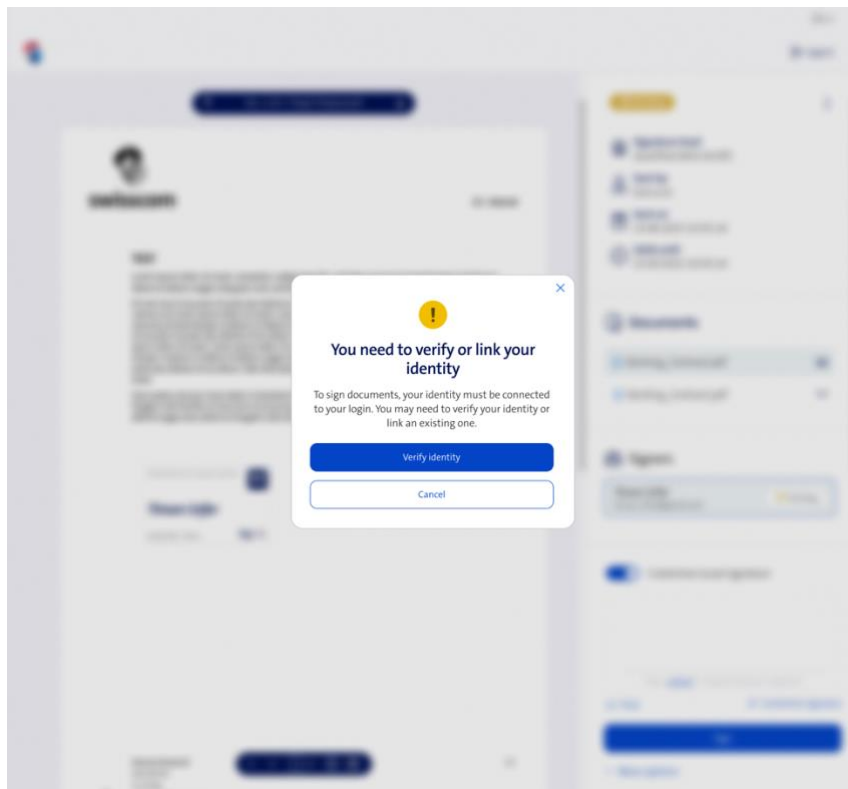
In questo caso, torni alla piattaforma Swisscom Sign e clicchi sul link «Ich kann nicht signieren» («Non posso firmare») in fondo alla finestra. Colleghi quindi la sua identità. Le verrà chiesto di scaricare «Swisscom Sign App» e di identificarsi nuovamente tramite questa app.

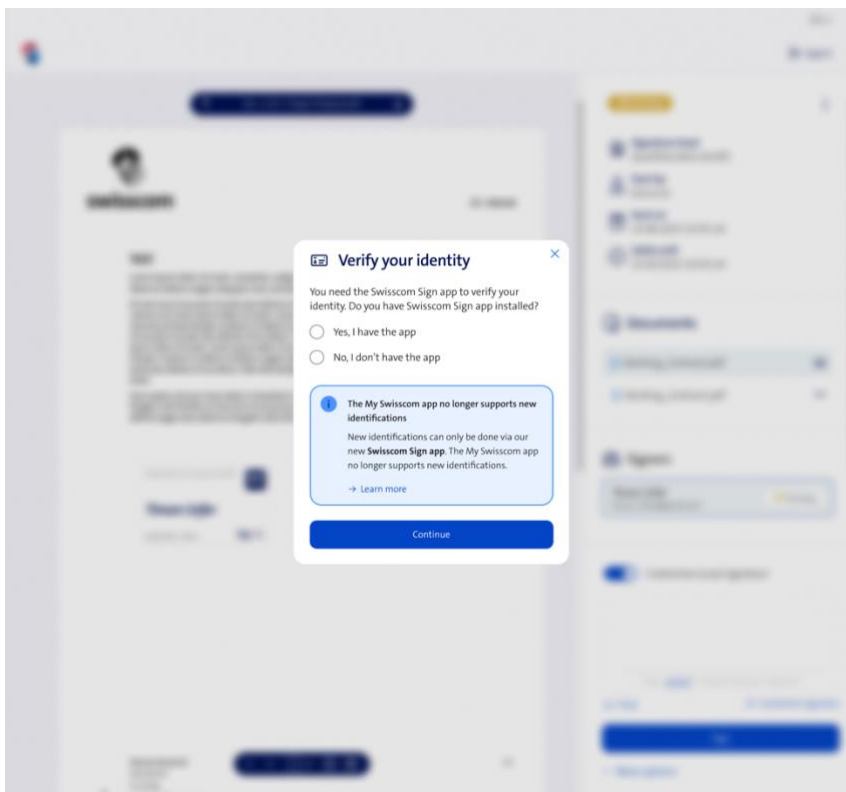




**Caso 2: nessuna identità collegata all'account utente**

Quando autorizza una firma e nessuna identità è collegata al suo account utente, le viene chiesto di confermare la sua identità. Segua le istruzioni sullo schermo per scaricare «Swisscom Sign App» ed effettuare una nuova identificazione.





**Che cosa cambia concretamente?**

A fine settembre introdurremo l'app dedicata «Swisscom Sign App». Sarà disponibile per tutte le clienti e tutti i clienti che effettuano una nuova identificazione per la firma elettronica qualificata (FEQ).

Per le clienti e i clienti esistenti che attualmente utilizzano «My Swisscom App» per autorizzare le firme, per il momento non cambia nulla.

**Le firme già apposte restano valide?**

Sì. Le firme già completate restano pienamente valide, senza alcuna limitazione. Il passaggio alla nuova app non influisce sulla validità dei documenti già firmati.

**Che cosa succede ai processi di firma in corso?**

I processi di firma già avviati non sono interessati dal cambiamento e possono essere completati come previsto. Cambia soltanto l'app utilizzata per autorizzare le firme.

**Da quando si applica il cambiamento?**

Dal 5 ottobre 2026.

**Dove trovo la nuova «Swisscom Sign App»?**

Nell'App Store e nel Google Play Store. Durante il processo di firma riceverà automaticamente un'indicazione per scaricare l'app e sarà reindirizzato allo store.

**Il passaggio comporta costi aggiuntivi?**

No. Il passaggio a «Swisscom Sign App» non comporta costi aggiuntivi. Le condizioni d'utilizzo e i prezzi di Swisscom Sign restano invariati.

**Che cosa significa questo cambiamento per le aziende?**

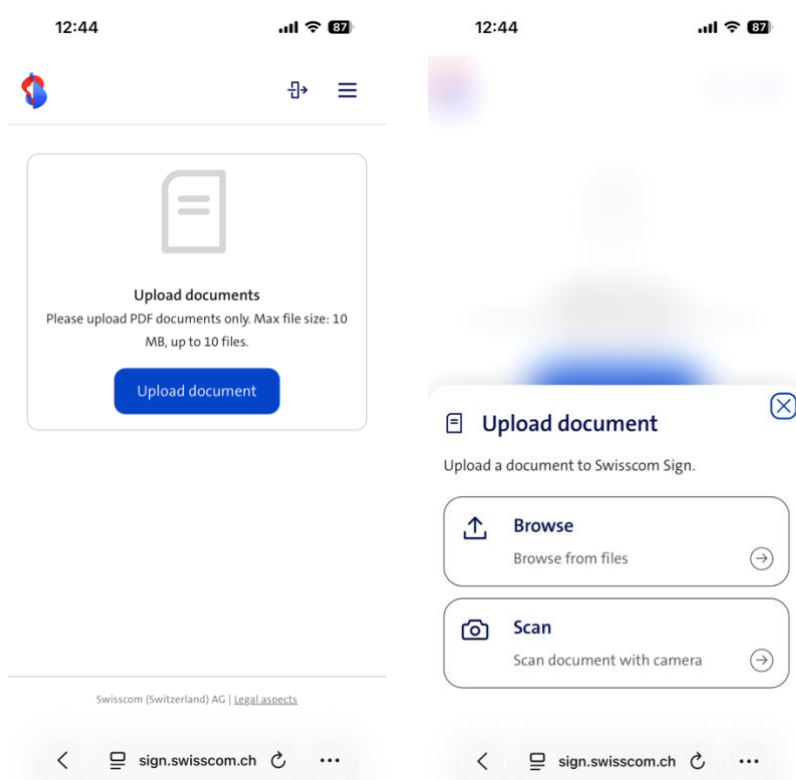
Al momento le aziende non devono fare nulla. Le collaboratrici, i collaboratori e la clientela che si sono registrati per la FEQ tramite «My Swisscom App» possono continuare a utilizzarla come di consueto fino a nuovo avviso.

## 2 Scan & Sign ora direttamente nel browser

Finora le persone con un'identità valida in «My Swisscom App» o «Swisscom Sign App» potevano scansionare documenti con la fotocamera dello smartphone oppure caricarli direttamente dall'app.

In futuro questa funzione non sarà più disponibile nell'app, ma direttamente su Swisscom Sign nel browser (<https://sign.swisscom.ch>) oppure su [sign.vostro dominio.com](https://sign.vostro dominio.com) se utilizzate Swisscom Sign tramite un tenant dedicato. <https://sign.swisscom.ch>

Potremo così concentrare «Swisscom Sign App» sull'identificazione e sull'autorizzazione delle firme.



### Domande

Per qualsiasi domanda, il nostro supporto è a sua disposizione:  
Dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 17:00: 0800 829 444