Informativa di TIM ai clienti Business ed Enterprise ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Gentile Cliente,

ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR), Telecom Italia S.p.A., nel seguito TIM, Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza in nome e per conto delle società del Suo Gruppo, di quelli delle società del Suo Gruppo.

1) Categorie di dati trattati

a) Dati relativi al cliente (azienda/società, ente o associazione), quali: ragione sociale/denominazione e codice fiscale/P.IVA; dati di contatto (numeri telefonici, indirizzo postale e di posta elettronica); dati relativi allo svolgimento dell'attività del cliente; dati relativi ai prodotti venduti e ai servizi attivati; dati degli strumenti pagamento (es. IBAN), dati di fatturazione e su stato e puntualità dei pagamenti; dati relativi al traffico telefonico e/o telematico (i c.d. dati di traffico); dati relativi alla connessione (es. indirizzo IP) e alla navigazione internet; dati di profilazione; dati relativi a prodotti, apparati, computer e servizi utilizzati (es. marca e modello, configurazioni e modalità di connessione, tipo di browser e client di posta elettronica, altri dati tecnici); dati relativi ai contatti avvenuti con TIM incluse le interazioni con i canali digitali di assistenza alla clientela (es. chatbot/assistenti virtuali disponibili su app e portali web TIM, sistemi di messaggeria istantanea su piattaforme social e/o Whatsapp).

b) Dati personali comuni di cui all'art. 4, par. 1, n.1, GDPR, del titolare/rappresentante legale, del referente autorizzato del cliente e degli utilizzatori finali, quali: dati anagrafici (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, codice fiscale); dati di contatto (numero di telefono fisso e/o mobile, indirizzo postale e di posta elettronica); dati di accesso e di identificazione (es. username, password) e log degli accessi e delle attività svolte nei siti/portali e App aziendali; dati sugli strumenti di pagamento (es. IBAN, dettagli della carta di credito, PayPal, Satispay, ecc.); dati di fatturazione e sullo stato dei pagamenti (se il contratto in essere prevede la fatturazione e il pagamento, almeno in parte, dei corrispettivi da parte dell'utilizzatore finale); dati di traffico (generati per la trasmissione delle comunicazioni e la relativa fatturazione, quali, ad es., numeri chiamanti/chiamati, indirizzi IP, tipologia, data e ora delle comunicazioni, identificativi delle celle radio (Cell-ID) di registrazione del dispositivo da cui si effettuano le comunicazioni), dati relativi alla connessione (es. indirizzo IP) e alla navigazione internet; dati di localizzazione (ricavabili dai dati tecnici originati dalla rete di telefonia mobile, come ubicazioni geografiche delle celle radio); dati relativi a documenti di identificazione.

2) Finalità per le quali il trattamento dei dati è necessario e relativa base giuridica

2.1) Trattamenti connessi all'esecuzione del contratto

I suddetti dati, da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da TIM per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto, ivi inclusa la fase precontrattuale: **a)** identificazione del Cliente ed erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (es. accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da Lei effettuate) e ogni altro servizio richiesto; **b)** realizzazione e manutenzione tecnica, anche da remoto, per assicurare il più alto livello di qualità, di impianti, sistemi informatici/telematici e/o collegamenti; **c)** installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati; **d)** fatturazione, anche per conto terzi, di canoni, di traffico e di prodotti/servizi supplementari; **e)** gestione degli incassi e dei ritardati/mancati pagamenti; **f)** assistenza di tipo commerciale, amministrativa e tecnica, anche attraverso i canali digitali, e gestione di reclami e contenziosi; **g)** gestione dei dati pubblicati in elenchi telefonici; **h)** invio di comunicazioni di servizio; **i)** rilevazione della customer satisfaction (attività facoltativa per il Cliente); **l)** pagamento dei corrispettivi mediante finanziamento erogato da Società specializzata nel credito al consumo; **m)** conservazione ed utilizzazione dei dati relativi alle proposte contrattuali e ai contratti perfezionati, inclusi quelli relativi alla puntualità dei pagamenti, per politiche premiali e per la remunerazione dei canali commerciali; **n)** l'accesso ai servizi offerti nei siti/portali e App aziendali; **o)** partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione; **p)** scambio di dati con Società del Gruppo TIM o con aziende partner per l'attivazione e gestione di offerte combinate, nonché per il riconoscimento di eventuale scontistica.

Nelle comunicazioni istituzionali o di servizio inviate tramite posta elettronica, come quelle inviate a seguito della richiesta di attivazione di alcuni servizi, potranno essere presenti tracking pixel (minuscole immagini trasparenti, praticamente invisibili, inserite nelle e-mail per rilevarne l'apertura da parte dei destinatari), che TIM utilizzerà per avere conferma se il messaggio è stato ricevuto dal singolo cliente, anche al fine di inviare comunicazioni di promemoria. Tale trattamento si fonda sull'esecuzione del contratto tra te e TIM (art. 6, par. 1, lett. b), GDPR), come anche riconosciuto dalla Linee guida del Garante privacy in materia di utilizzo di tracking pixel nelle comunicazioni di posta elettronica (Provvedimento n. 284 del 17 aprile 2026). Inoltre, i tracking pixel potranno essere utilizzati per abilitare rilevazioni statistiche anonime (ad esempio, conoscere la percentuale di destinatari che hanno aperto una determinata tipologia di comunicazione), utili anche per verificare la corretta ricezione delle e-mail. L'effettiva presenza del tracking pixel e la finalità perseguita sarà indicata nel messaggio riportato nel *footer* della e-mail.

2.2) Trattamenti basati sul legittimo interesse

I Suoi dati personali, e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo potranno essere trattati per il perseguimento del legittimo interesse di TIM o di terze parti in misura strettamente necessaria e proporzionata per le seguenti finalità:

a) assicurare la prevenzione delle morosità e delle frodi nell'attivazione e nella gestione di nuovi o ulteriori contratti: **i)** l'acquisizione diretta o tramite società terze delle informazioni sul Suo grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti provenienti da archivi o registri pubblici (es.: iscrizioni pregiudizievoli e protesti) e da sistemi di informazioni creditizie (SIC) (es.: rapporti di finanziamento) e la consultazione di dati interni già acquisiti (inclusi quelli relativi ai pagamenti e a eventuali reclami) in relazione al contratto da attivare ed a quelli eventualmente in corso od estinti con la nostra Società; in tale contesto potranno essere elaborati e/o acquisiti risultati o giudizi sintetici (score) in base alle risultanze dei dati pubblici, delle informazioni creditizie e/o dei dati interni; **ii)** la verifica della validità dell'IBAN e della corretta associazione al codice fiscale dell'intestatario del conto corrente fornito per la domiciliazione bancaria, comunicando tali dati alla società Experian Italia S.p.A. e alla banca presso cui è aperto il conto corrente, per il tramite delle società Nexi Payments S.p.A. e CBI S.C.p.A. attraverso il servizio interbancario "Check-Iban" CBI Globe" (l'Informativa sul servizio "Check IBAN" è disponibile su: www.nexi.it/privacy.html); **iii)** la consultazione della banca dati interoperatore relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.), gestita in qualità di autonomo Titolare dalla società CRIF, e la comunicazione in tale banca dati dei dati personali dei propri clienti morosi solo qualora siano presenti tutti i requisiti stabiliti dal Provvedimento n. 523 dell'8/10/15 del Garante per la protezione dei dati personali; **iv)** la consultazione del sistema informativo per la prevenzione delle frodi d'identità (SIFRID), gestito in qualità di autonomo Titolare dalla società Experian Italia S.p.A. (la cui informativa è disponibile all'indirizzo https://www.experian.it/consumatori) e la comunicazione in tale sistema dei dati forniti dal cliente in occasione della richiesta di attivazione di una linea telefonica o dell'acquisto di un prodotto con pagamenti differiti, per rilevare incongruenze sull'identità della clientela; **v)** la comunicazione, conformemente alla normativa relativa al sistema pubblico di

prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, dei dati all'Archivio Centrale Informatizzato (sistema SCIPAFI), istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (titolare) e gestito da Consap S.p.A. e collegato alle banche dati di Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, Inps, Inail, per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dai clienti (ove ritenuto utile per accertarne l'identità, in caso di richiesta di dilazioni o di differimenti nei pagamenti dei servizi), nonché per lo scambio di informazioni necessarie alla prevenzione del rischio di frodi e al contrasto alle frodi subite mediante furto d'identità; **vi)** la verifica della consistenza e dell'autenticità dei documenti di identità forniti dei clienti per i quali sussistono rischi di frode di identità (sulla base degli esiti dei precedenti controlli), comunicandone copia, unitamente ai dati anagrafici dei clienti stessi riportati nella richiesta di nuovi servizi, attraverso il servizio PreventGo di Namirial S.p.A.;

b) rilevare e contrastare, nel corso della fruizione dei servizi, comportamenti anomali o non conformi alle condizioni contrattuali del servizio o dolosi (es. abusi e frodi);

c) effettuare le attività di recupero del credito (es. solleciti di pagamento, affidamento ad istituti di recupero credito o a legali esterni e connessa gestione contabile delle posizioni debitorie della clientela), nonché eseguire le operazioni connesse all'eventuale cessione del credito;

d) comunicare, su richiesta, a soggetti terzi (es. banche e intermediari finanziari, società di intermediazione mobiliare, altri soggetti prestatori di servizi), che agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, alcuni Suoi dati personali (tra cui i dati anagrafici e la numerazione fissa o mobile) che Lei ha già fornito a tali soggetti (alle cui informative privacy si rimanda) per utilizzare/sottoscrivere i loro servizi, ai fini della prevenzione frodi (es. la cd. "*Sim Swap Fraud*") e/o per verifiche sulla Sua identità in occasione dell'accesso a servizi online attraverso sistemi di autenticazione che utilizzano la Sua numerazione mobile o fissa (es. per effettuare transazioni online come l'home banking e per l'accesso a banche dati);

e) utilizzare il recapito di posta cartacea da Lei fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio, nel rispetto delle misure di semplificazione indicate dal Garante privacy e fino a Sua opposizione, per finalità di marketing, cioè quelle di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di compimento di ricerche di mercato e di comunicazione commerciale, attinenti all'offerta di prodotti e servizi TIM analoghi a quelli da Lei acquistati;

f) effettuare attività di profilazione della clientela in forma aggregata, nel rispetto delle misure prescritte dal Garante privacy e in virtù dello specifico esonero dal consenso sulla base di un legittimo interesse di TIM previsto dalla medesima Autorità e/o dalle valutazioni di impatto sulla protezione dei dati che TIM ha preventivamente svolto. Nello specifico tali trattamenti in forma aggregata sono svolti al fine di effettuare analisi ed elaborazioni elettroniche (es.: classificazione dell'intera clientela in categorie omogenee per livelli di servizi, consumi, possibili esigenze, soddisfazione del servizio, ecc.) dirette a monitorare periodicamente lo sviluppo e l'andamento economico delle attività di TIM, orientare i relativi processi industriali e commerciali, migliorare i servizi e piani tariffari, progettare e realizzare le campagne di comunicazione commerciale attraverso offerte mirate e qualitativamente più soddisfacenti. Inoltre, previa anonimizzazione, i dati predetti potranno essere utilizzati per elaborazioni aventi la sola finalità di produrre analisi a livello statistico, senza alcun effetto diretto su singoli clienti;

g) eseguire, per il tramite del sistema denominato Speech Recording & Analytics (la cui informativa completa è consultabile al link privacy del sito www.gruppotim.it), l'analisi statistica a campione delle trascrizioni delle conversazioni vocali anonimizzate tra i clienti e gli operatori del Servizio di assistenza clienti TIM per verificare e migliorare la qualità del servizio di caring e per approfondire la conoscenza sui bisogni della clientela;

h) generare informazioni statistiche su presenze e flussi di mobilità rispetto ad un certo luogo o territorio nell'ambito di servizi destinati a pubbliche amministrazioni ed imprese, mediante elaborazioni in forma aggregata e anonima effettuate su dati di traffico e di localizzazione originati dalla rete mobile di TIM, sottoposti a tecniche di pseudonimizzazione/cifratura;

i) effettuare l'elaborazione in forma anonima ed aggregata dei dati personali (ivi inclusi dati di traffico e di localizzazione) per la produzione di informazioni anonime e statistiche, da utilizzare e/o fornire a soggetti terzi, ivi incluse pubbliche amministrazioni, nell'ambito di specifici progetti di detti soggetti terzi, anche di interesse pubblico (es. riguardanti sicurezza nazionale, protezione civile e altre emergenze);

j) effettuare analisi statistiche e sviluppare modelli predittivi su dati personali dei clienti, aggregati e preventivamente sottoposti a tecniche di pseudonimizzazione/cifratura che non consentono di risalire al singolo individuo, attraverso il confronto con la customer base di Aziende terze (in modo da conoscerne il numero e la percentuale in comune senza sapere di quali individui si tratti), al fine di poter identificare opportunità commerciali e sinergie derivanti dalle caratteristiche delle rispettive Customer Base;

k) assicurare il miglioramento della qualità della rete e dei servizi ed il corretto funzionamento dei siti/portali e App aziendali;

l) garantire la sicurezza delle reti e dei sistemi d'informazione;

m) trasmettere i dati all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative;

n) assicurare l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un proprio diritto in contenziosi civili, amministrativi o penali.

Lei ha il diritto di opporsi, in qualsiasi momento, al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al presente punto ***2.2)*** secondo le modalità indicate al successivo punto ***9)***; TIM si asterrà dal trattare ulteriormente i Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo, a meno che sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui Suoi interessi, diritti e libertà oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un proprio diritto in sede giudiziaria.

2.3) Trattamenti di dati personali per obbligo di legge

I Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo potranno essere trattati da TIM per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie e da disposizioni di Autorità o di altri soggetti istituzionali legittimati (ad esempio per l'invio di comunicazioni per effetto di provvedimenti d'urgenza).

Il conferimento dei dati è necessario per il conseguimento delle finalità di cui al presente punto ***2)***; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

3) Finalità per le quali il trattamento dei dati è facoltativo previo consenso

3.1) Trattamenti di dati personali per finalità di marketing relativamente a prodotti e servizi TIM

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo specifico consenso per tale finalità al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i Suoi dati personali, di cui alla precedente punto ***1)***, ivi inclusi i dati di traffico, e, qualora agisca in virtù di apposito

mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo potranno essere trattati da TIM, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail, sistemi di messaggistica istantanea ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), per finalità di marketing, cioè quelle di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di compimento di ricerche di mercato e di comunicazione commerciale, con riguardo all'offerta di prodotti e servizi TIM, nonché, ai sensi dell'art. 123, commi 3 e 4, del d.lgs. 196/2003 (Codice privacy), anche con riferimento alla commercializzazione di specifici servizi TIM fruibili in determinate aree in cui si trova il dispositivo dell'interessato (ad es., in caso di manifestazioni od eventi di massa), individuate in *near real time* sulla base dei dati di traffico generati dall'interessato (quali l'identificazione della cella radio di registrazione del dispositivo da cui si effettuano le comunicazioni). Resta invece ferma la possibilità per TIM di: **a)** trattare i predetti dati personali in assenza del consenso secondo quanto indicato al precedente punto ***2.2),*** lett. **e)**; **b)** contattarla a seguito di una Sua specifica richiesta relativa a informazioni su prodotti e servizi TIM.

Nelle comunicazioni commerciali inviate tramite posta elettronica, potranno essere presenti dei tracking pixel, che saranno utilizzati da TIM per misurarne l'apertura da parte di ciascun cliente, al fine di valutare e migliorare le proprie campagne promozionali. L'effettiva presenza del tracking pixel sarà indicata nel messaggio riportato *footer* della e-mail.

Sempre per le medesime finalità e con le stesse modalità, nel caso abbia espresso l'ulteriore specifico consenso, TIM potrà contattare il Titolare/Rappresentante Legale e/o il Referente autorizzato del cliente, sulla numerazione mobile di cui si è dichiarato intestatario o utilizzatore esclusivo, attiva con altro Operatore, fornita come recapito in occasione della sottoscrizione del contratto o nel corso del contratto stesso.

3.2) Trattamenti di dati personali per finalità di profilazione individuale

Nel caso in cui Lei abbia espresso il consenso specifico per tale finalità al momento dell'attivazione del servizio o successivamente, i Suoi dati personali individuali e dettagliati e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo (inclusi quelli relativi alle modalità di utilizzo e di accesso al servizio ed ai dispositivi utilizzati, nonché i dati di traffico e di navigazione internet), potranno essere trattati da TIM per attività di profilazione al fine di identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, Suoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare, anche dal punto di vista della qualità, i servizi forniti e, qualora Lei abbia prestato gli specifici consensi (cfr. punti ***3.1)*** e ***3.3)***), soddisfare le Sue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse. Resta invece ferma la possibilità per TIM di trattare i dati predetti in forma aggregata in assenza del consenso secondo quanto indicato al precedente punto ***2.2,*** lett. **f)**.

3.3) Trattamenti di dati personali per finalità pubblicitarie di soggetti terzi

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo specifico consenso per tale finalità al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo potranno essere trattati da TIM per comunicare e/o inviare, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail, sistemi di messaggistica istantanea ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore e posta cartacea), materiale pubblicitario e informazioni commerciali di soggetti terzi.

Sempre per le medesime finalità e con le stesse modalità, nel caso abbia espresso l'ulteriore e specifico consenso, TIM potrà contattare il Titolare/Rappresentante Legale e/o il Referente autorizzato del cliente, sulla numerazione mobile di cui si è dichiarato intestatario o utilizzatore esclusivo, attiva con altro Operatore, fornita come recapito in occasione della sottoscrizione del contratto o nel corso del contratto stesso.

3.4) Comunicazione di dati personali a soggetti terzi per proprie finalità di marketing

TIM potrà comunicare un Suo identificativo univoco online, generato sulla base dell'indirizzo IP che Lei sta utilizzando per la navigazione internet e del Suo numero telefonico mobile preventivamente soggetto a tecniche di pseudonimizzazione, alla società Utiq SA/NV (nel seguito come "Utiq"), qualora Lei abbia attivato il servizio di personalizzazione dell'advertising online erogato da Utiq avendo fornito alla stessa il relativo specifico consenso all'attivazione della tecnologia Utiq sulle proprietà digitali (come siti web o App) che ne fanno uso, quando utilizza una connessione internet. Lei potrà gestire in ogni momento tale consenso e consultare l'informativa privacy resa da Utiq, in qualità di autonomo Titolare del trattamento, e trovare ogni altra informazione utile sull'esercizio dei diritti privacy, sulla tecnologia Utiq e sulle terze parti (publisher e advertiser) con cui Utiq collabora sul portale privacy di Utiq raggiungibile all'indirizzo https://consenthub.utiq.com/ o cliccando sul link "Gestisci Utiq disponibile a piè pagina dei siti internet di citate terze parti.

4) Revoca del consenso

Il rilascio dei dati e del Suo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al precedente punto ***3)*** è facoltativo, ma può servire a migliorare i nostri prodotti e servizi e a comunicarLe aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, accedendo ai portali aziendali dedicati ai clienti, contattando gratuitamente i numeri telefonici 191, 800.191.101 o 800.134.134 (per i clienti di Telefonia Pubblica). Lei ha altresì il diritto di opporsi in parte al trattamento dei dati per finalità di marketing (tramite modalità automatizzate o tradizionali di contatto); in particolare, è possibile revocare il consenso di cui al punto precedente punto ***3.1)***, con riferimento alla sola ricezione delle comunicazioni commerciali inviate tramite posta elettronica ed all'utilizzo nelle e-mail dei tracking pixel, cliccando sull'apposito link presente in calce alle stesse e-mail. A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, TIM tratterà i Suoi dati e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo per le sole finalità indicate al precedente punto ***2)***.

5) Conservazione dei dati personali, ivi inclusi i dati di traffico

TIM conserverà i dati per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati, nonché per il periodo previsto per legge a fini amministrativi, di gestione di eventuali reclami, contenziosi o procedimenti penali. In particolare. **a)** i dati di profilazione saranno conservati per 15 mesi; **b)** i risultati o i giudizi sintetici (*score*) sul grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti acquisiti o elaborati nell'attivazione e nella gestione di nuovi o ulteriori contratti saranno conservati per il tempo necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e per la gestione di eventuali Sue richieste di accesso ai dati personali; **c)** i dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno trattati fino a 5 anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con TIM e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito.

Inoltre, se Lei ha fornito il consenso per finalità di marketing (meglio descritto al precedente punto ***3.1)*** e non lo ha revocato come previsto al precedente punto ***4)***, TIM può contattarla per massimo 5 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale per proporle servizi TIM, fermo restando quanto indicato nella seconda parte del precedente punto ***3.1)*** riguardo alla possibilità, ai sensi del menzionato art. 123 del Codice privacy, di conservare alcuni dati di traffico (Cell-ID) solo per il tempo necessario all'esecuzione di ciascuna campagna commerciale relativa a specifici servizi TIM fruibili in determinate aree.

Infine, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati dalla data di generazione: **a)** per un periodo massimo di 6 mesi per finalità di fatturazione e/o pretesa di pagamento, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale; **b)** per il periodo stabilito nei contratti da Lei eventualmente stipulati per finalità di fornitura di servizi a valore aggiunto e per la commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica; **c)** per 72 mesi per finalità penali.

6) Modalità e logica del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente e/o attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni. In particolare, i dati saranno trattati con procedure automatizzate, che possono avvalersi dell'intelligenza artificiale (es. Chatbot e agenti conversazionali virtuali), di tecniche di *machine learning* e di *big data analytics,* per: **a)** identificare, all'atto della chiamata nell'ambito dei servizi di assistenza, la tipologia di cliente, il relativo contratto e l'apparato utilizzato, per permettere all'operatore di rispondere in modo efficace alle richieste; **b)** profilare i clienti che hanno fornito il consenso per indirizzare proposte commerciali di interesse; **c)** eseguire l'analisi e la profilazione aggregata della clientela; **d)** supportare le decisioni degli operatori in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti, ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi; **e) e)** eseguire talune attività previste in fase di vendita (es. acquisizione dei dati riportati sui documenti di riconoscimento dei clienti), post-vendita (es. nell'emissione di ordini) e di assistenza clienti (es. gestione di alcune richieste formulate dalla clientela al Servizio Clienti TIM, anche tramite i canali digitali, e supporto agli addetti) o di marketing (es. ottimizzazione delle campagne commerciali). Infine, i dati personali possono essere sottoposti a tecniche di cifratura/pseudonimizzazione, aggregazione o anonimizzazione per le finalità di cui alle lettere **f)**, **g), h), i)** e **j)** del precedente punto ***2.2)***.

7) Titolare, Data Protection Officer e categorie di persone autorizzate al trattamento dei dati in TIM

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, di quelli delle società del Suo Gruppo è TIM S.p.A., con sede in via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano. TIM ha nominato un *Data Protection Officer*, contattabile scrivendo al seguente indirizzo: via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano; oppure inviando una e-mail a: *dpo.clientibusiness.tim@telecomitalia.it*. L'elenco aggiornato dei dati di contatto del *Data Protection Officer* è consultabile sul sito www.gruppotim.it, link privacy.

I Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo saranno trattati dai dipendenti di TIM, i quali sono stati nominati persone autorizzate al trattamento dei dati personali e hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

8) Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati o che potrebbero venirne a conoscenza

Alcuni trattamenti dei Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, di quelli delle società del Suo Gruppo possono essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo TIM, ai quali TIM affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto ***2)*** e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui al precedente punto ***3)***. Tali soggetti terzi possono essere stabiliti anche all'estero, in Paesi Ue o extra Ue; in quest'ultimo caso, il trasferimento dei dati è effettuato in virtù dell'esistenza di una decisione della Commissione europea circa l'adeguatezza del livello di protezione dei dati del Paese extra Ue oppure sulla base delle appropriate e opportune garanzie previste dagli artt. 46 o 47 del GDPR (es. sottoscrizione delle "clausole tipo" di protezione dei dati adottate dalla Commissione europea) o degli ulteriori presupposti di legittimità al trasferimento previsti dall'art. 49 del GDPR (es. esecuzione del contratto richiesto o già in essere, consenso del cliente). Tali soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a)** Soggetti ai quali TIM affida la realizzazione, l'installazione, e la manutenzione di impianti, collegamenti, apparati/prodotti e sistemi informatici/telematici; **b)** Fornitori di servizi tecnico-informatici; **c)** Soggetti ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela (es. call center, agenti, procacciatori d'affari, dealer ed altri partner commerciali); **d)** Soggetti che erogano le piattaforme social e di messaggeria, attraverso le quali è fornito il servizio di assistenza clienti tramite alcuni canali digitali; **e)** Centri media, agenzie pubblicitarie ed agenzie per l'organizzazione di eventi; **f)** Editori, società radiotelevisive e società che erogano servizi di intrattenimento; **g)** Soggetti a cui TIM invia il codice fiscale/partita IVA e l'IBAN per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **h)** Istituti di recupero credito e Società cessionarie del credito; **i)** Società che operano nell'ambito della prevenzione delle morosità e delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, nonché al Gestore della banca dati S.I.Mo.I.Tel. ed al Gestore del SIFRID; **l)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **m)** Fornitori di servizi di logistica e consegna di SIM e prodotti**; n)** Istituti bancari, intermediari finanziari e società specializzate nel credito al consumo per l'erogazione di finanziamenti; **o)** altri Operatori di comunicazioni elettroniche, titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali TIM effettua il servizio di fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito; **p)** Consulenti e studi legali; **q)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **r)** Autorità (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria, Polizia Giudiziaria, Ministero dell'Economia e delle Finanze ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

9) Diritti riconosciuti al cliente

Lei può esercitare in ogni momento, con riferimento ai trattamenti dei Suoi dati personali e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, di quelli delle società del Suo Gruppo, i diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (accedere ai dati, chiedere l'origine dei dati, la rettifica dei dati inesatti o incompleti, la limitazione del trattamento, la cancellazione o l'oblio, la portabilità dei dati, opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui al precedente punto ***3)***), scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura TIM, nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici 191, 800.191.101 o 800.134.134 (per i clienti di Telefonia Pubblica). Inoltre, il testo dell'informativa sempre aggiornato è consultabile sul sito www.gruppotim.it, link privacy.

Infine, Lei ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (art. 77 del GDPR) o, in alternativa, di adire l'autorità giudiziaria competente (art. 79 del GDPR), qualora ritenga che il trattamento dei dati personali che La riguardano violi la normativa vigente.

TIM S.p.A.