Informativa di TIM ai clienti Kena 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), TIM S.p.A., nel seguito TIM, ti fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei tuoi dati personali in relazione ai Servizi che vengono commercializzati con il nome commerciale "**Kena**", che è uno dei marchi di TIM.

1) Categorie di dati personali trattati

a) Dati comuni di cui all'art. 4, par. 1, n. 1), GDPR: dati anagrafici (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, codice fiscale); dati di contatto (numero di telefono fisso 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 relativi ai prodotti venduti e ai servizi attivati, dati di fatturazione, dati degli strumenti di pagamento (dettagli della carta di credito, ecc.), dati su stato e puntualità dei pagamenti; dati relativi al traffico telefonico e/o telematico (i cd. 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 profilazione, dati di localizzazione (ricavabili, ad es., da coordinate GPS, ove risultino abilitati servizi o funzionalità di geolocalizzazione, o dai dati tecnici originati dalla rete di telefonia mobile, come ubicazioni geografiche delle celle radio), dati relativi a documenti di identificazione, 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 e l'assistente virtuale Ken AI, disponibili su app e portale web Kena, sistemi di messaggeria istantanea su piattaforme social e/o Whatsapp).

b) Dati particolari di cui all'art. 9 del GDPR: dati idonei a rivelare il tuo stato di salute, necessari esclusivamente per riconoscere il diritto a fruire di offerte a condizioni agevolate.

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

2.1) Trattamenti connessi all'esecuzione del contratto

I tuoi dati personali, da te 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)** erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (es. accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da te 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, traffico e di prodotti/servizi supplementari; **e)** gestione degli incassi; **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, per politiche premiali e per la remunerazione dei canali commerciali; **n)** accesso ai servizi offerti nel portale e App Kena**; o)** scambio di dati con Società del Gruppo TIM o con aziende partner per l'attivazione e gestione di offerte abbinate o in bundle, nonché per il riconoscimento di eventuale scontistica.

Nelle comunicazioni di servizio inviate da TIM tramite posta elettronica ai clienti a seguito della richiesta di attivazione di una SIM KENA, potranno essere presenti tracking pixel (minuscole immagini trasparenti, praticamente invisibili, inserite nelle e-mail per rilevarne l'apertura da parte dei destinatari), che TIM utilizza per finalità statistiche volte a rilevare, in forma aggregata, il tasso di apertura delle comunicazioni di attivazione del servizio inviate ai propri clienti. Detto tracking pixel è infatti identico per tutti i destinatari e non consente misurazioni personalizzate. Anche 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). L'effettiva presenza del tracking pixel e la finalità perseguita sarà indicata nel messaggio riportato nel *footer* della e-mail.

Inoltre, il trattamento dei dati particolari, di cui al precedente punto ***1***, lett. ***b)***, richiede il tuo consenso esplicito al fine di poter fruire di offerte a condizioni agevolate, come previsto dalla normativa vigente.

2.2) Trattamenti basati sul legittimo interesse

I tuoi dati personali 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) rilevare e contrastare comportamenti anomali o non conformi alle condizioni contrattuali del servizio o dolosi (es. abusi e frodi);

b) 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 tuoi dati personali (tra cui i dati anagrafici e la numerazione fissa o mobile) che tu hai 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 tua identità in occasione dell'accesso a servizi online attraverso sistemi di autenticazione che utilizzano la tua numerazione mobile o fissa (es. per effettuare transazioni online come l'home banking e per l'accesso a banche dati);

c) utilizzare il recapito di posta cartacea da te fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio, nel rispetto delle misure di semplificazione indicate dal Garante privacy e fino a tua 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 te acquistati;

d) 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 i 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;

e) 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;

f) 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);

g) 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 e sinergie della rete di vendita e assistenza;

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

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

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

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

Tu hai diritto di opporti, 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 tuoi dati personali, a meno che sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui tuoi 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 tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie e da disposizioni delle Autorità o di altri soggetti istituzionali legittimati (ad esempio per l'invio di comunicazioni per effetto di provvedimenti d'urgenza).

Il conferimento dei tuoi 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 tu abbia espresso il consenso specifico per tale finalità al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM, con modalità automatizzate di contatto (come sms, 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. Resta invece ferma la possibilità per TIM di: **a)** trattare i tuoi dati personali in assenza del consenso secondo quanto indicato al precedente punto ***2.2)***, lett. **c)**; **b)** contattarti a seguito di una tua specifica richiesta relativa a informazioni su prodotti e servizi TIM.

Nelle comunicazioni inviate tramite e-mail, sono presenti dei tracking pixel, che vengono utilizzati da TIM per misurarne in forma aggregata il tasso di apertura da parte dei destinatari, al fine di migliorare le proprie campagne promozionali. Detto tracking pixel è infatti identico per tutti i destinatari delle comunicazioni promozionali e non consente di effettuare misurazioni personalizzate e, pertanto, ricade in una delle deroghe al consenso individuate dalle Linee guida del Garante privacy in materia di utilizzo di tracking pixel nelle comunicazioni di posta elettronica (Provvedimento n. 284 del 17 aprile 2026). L'effettiva presenza del tracking pixel sarà indicata nel messaggio riportato nel footer della e-mail.

3.2) Trattamenti di dati personali per finalità di profilazione individuale

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico per tale finalità al momento dell'attivazione del servizio o successivamente, i tuoi dati personali (inclusi le modalità di utilizzo e di accesso al servizio, i dispositivi utilizzati, i dati di traffico e di navigazione internet) individuali e dettagliati potranno essere trattati da TIM per attività di profilazione, al fine di identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, tuoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare, anche dal punto di vista della qualità, i servizi forniti, soddisfare le tue 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. **d)**.

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

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico per tale finalità al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM per comunicare e/o inviare, con modalità automatizzate di

contatto (come sms, fax, fonie, e-mail, sistemi di messaggistica istantanea ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi.

4) Revoca del consenso

Il rilascio dei tuoi dati e del tuo 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 comunicarti aggiornamenti di tuo interesse. Tu potrai comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, accedendo all'Area Clienti MyKena da sito o da App Kena Mobile (disponibile per Android e per iPhone), contattando gratuitamente il Servizio Assistenza Clienti Kena 181 o inviando una e-mail all'indirizzo richiesteprivacy@kenamobile.it.Tu hai altresì il diritto di opporti in parte al trattamento dei tuoi dati per finalità di marketing (tramite modalità automatizzate o tradizionali di contatto). A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, TIM tratterà i tuoi dati per le sole finalità indicate al precedente punto ***2)***.

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

TIM conserverà i tuoi dati personali 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 dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno conservati fino a cinque 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, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati dalla data di generazione: **a)** per un periodo massimo di sei 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 te eventualmente stipulati per finalità di fornitura di servizi a valore aggiunto e di commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica; **c)** per settantadue 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)** assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti;; **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 Kena 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 **e)**, **f)**, **g)** e **h)** del precedente punto ***2.2)***.

Inoltre, si specifica che il Virtual Agent KenAI è classificabile come "sistema a rischio limitato" ai sensi del Regolamento Europeo 2024/1698 (AI Act) ed attinge le informazioni dai sistemi informatici di gestione della clientela e dal catalogo delle offerte commerciali dei servizi a marchio Kena.

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

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati personali è TIM S.p.A. – Società soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane 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.kenamobile@telecomitalia.it. L'elenco aggiornato dei dati di contatto del *Data Protection Officer* è consultabile sul sito www.gruppotim.it, link privacy.

I tuoi dati personali saranno trattati dai dipendenti di TIM, i quali sono stati nominati persone autorizzate al trattamento dei dati personali ed 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 tuoi dati personali possono essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo Telecom Italia, ai quali TIM affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto ***1)*** e, qualora tu 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 e la manutenzione di impianti, sistemi informatici/telematici e collegamenti e/o la consegna, l'installazione e la manutenzione di apparati e prodotti; **b)** 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); **c)** Centri media, agenzie pubblicitarie ed agenzie per l'organizzazione di eventi ; **d)** Editori, società radiotelevisive e società che erogano servizi di intrattenimento; **e)** Soggetti a cui TIM invia il codice fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **f)** Società di recupero credito e società cessionarie dei crediti; **g)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **h)** Fornitori di servizi di logistica e consegna di SIM e/o prodotti; **i)** Istituti bancari, intermediari finanziari

e società specializzate nel credito al consumo per l'erogazione di finanziamenti; **l)** 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; **m)** Consulenti e studi legali; **n)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **o)** Autorità (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria, Ministero dell'Economia e delle Finanze e ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

9) Diritti degli interessati

Tu hai diritto di esercitare in ogni momento 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, opporti al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui al precedente punto ***3)***), inviando un'e-mail all'indirizzo richiesteprivacy@kenamobile.it, nonché contattando gratuitamente il Servizio Assistenza Clienti 181. Inoltre, il testo dell'informativa sempre aggiornato è consultabile sul sito www.kenamobile.it, link privacy.

Infine, tu hai 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 ti riguardano violi la normativa vigente.

TIM S.p.A.

Edizione: Novembre 2026