Informativa ai clienti ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali – Servizi TIM ENTERTAINMENT

Gentile Cliente,

ai sensi 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 TIM a te forniti, relativi alla fruizione di contenuti digitali, anche personalizzati (di seguito "Contenuti"), tramite sito web, sito mobile, applicazione mobile, widget, smart TV o mediante dispositivi dedicati (es. decoder) o in qualunque altra forma.

Inoltre, TIM ti fornisce l'informativa in materia di cookie e altri strumenti di tracciamento (di seguito indicati per semplicità (di seguito indicati per semplicità come "identificatori") utilizzati sulle App dei servizi Entertainment di TIM, ai sensi del Provvedimento generale del Garante dell'8 maggio 2014 in materia di cookie, come integrato dalle Linee Guida del Garante del 10 giugno 2021.

La presente informativa riguarda i seguenti servizi **Entertainment** di TIM e le relative App**:** "**TIMVISION**", "**TIMGAMES**" e "**TIM I LOVE GAMES**". Per poter usufruire di tali servizi ed utilizzare le relative App, TIM ti chiede la registrazione di un unico account, che potrà essere da te utilizzato per i servizi e le relative App "TIMVISION", "TIMGAMES" e "TIM I LOVE GAMES" (di seguito anche come "Servizi" ed "App").

Utilizzo del "canale di ritorno"

I suddetti servizi presuppongono l'attivazione del c.d. "canale di ritorno", attraverso una connessione internet a larga banda, sulla quale viene configurato il canale di comunicazione tra il fornitore e l'utente, che permette a quest'ultimo di inviare messaggi testuali (ad esempio commenti su un contenuto), di effettuare configurazioni di servizi (ad esempio attivazione di specifiche funzionalità) e di scegliere prodotti televisivi fruibili in modalità interattiva.

TIM tratterà i tuoi dati personali, acquisiti attraverso il canale di ritorno, per finalità di assistenza al cliente in presenza di problemi di natura tecnica o commerciale. Inoltre, solo previa acquisizione del tuo consenso di cui al successivo punto ***3)***, tali dati potranno essere trattati anche per finalità commerciali e pubblicitarie o per ulteriori finalità di servizio e/o editoriali, come meglio precisato nel seguito.

In ogni caso, non è previsto il trattamento di informazioni classificabili come "categorie particolari di dati personali" ai sensi del GDPR, cioè dati personali idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

1) Categorie dei dati trattati

a) Dati personali comuni di cui all'art. 4, punto 1, GDPR: dati anagrafici (nome e cognome, codice fiscale), dati di contatto (numero di telefono, indirizzo di posta elettronica), dati di accesso e di identificazione (username, password), dati di fatturazione, dati del metodo di pagamento, dati dei log di tracciamento degli accessi e delle attività svolte accedendo ai Servizi tramite web, App o altri dispositivi (es. contenuti fruiti, acquisti effettuati).

b) Dati di navigazione e del dispositivo:

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento dei Servizi TIM Entertainment e delle relative App acquisiscono, nel corso del normale esercizio, alcuni dati che vengono trasmessi implicitamente nell'uso dei protocolli di comunicazione Internet, tra cui: l'indirizzo IP, l'identificativo della singola sessione, l'identificativo (stringa alfanumerica), la marca, il modello ed altri parametri relativi al sistema operativo del tuo dispositivo, il tipo di connessione usata (es. mobile, wifi, decoder, smart TV). Si tratta comunque di informazioni che non sono raccolte per essere associate a te stesso e sono utilizzate da TIM per finalità di tipo statistico e per controllare il corretto funzionamento dei Servizi e delle relative App.

c) Identificatori

Le App dei servizi Entertainment di TIM utilizzano identificatori (equiparabili ai cookie impiegati sui portali web) gestiti da TIM (cd. di "prima parte") per finalità tecniche, al fine di permettere il corretto funzionamento delle App (ad esempio, garantendo la fase di autenticazione e validazione dell'accesso del cliente in App) e per consentire la corretta trasmissione delle informazioni tra le App e TIM, nonché per effettuare attività di analisi statistica secondo modalità idonee ad evitare che le informazioni siano a te riconducibili. Per quanto riguarda i cookie utilizzati nei portali web dei servizi Entertainment di TIM, si rimanda alla web privacy policy consultabile accedendo al link privacy a piè pagina di tali portali web.

Inoltre, TIM ricorre all'utilizzo di tracking pixel (minuscole immagini trasparenti, praticamente invisibili, inserite nelle e-mail per rilevarne l'apertura da parte di ciascun destinatario) nelle e-mail che invia ai clienti per l'attivazione dei servizi dei partner (es. DAZN, Netflix, Disney+) associati all'abbonamento TIMVISION. Più

specificamente, tali tracking pixel consentono a TIM di rilevare se il messaggio è stato ricevuto e se è stato cliccato il link di attivazione del servizio del partner, 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).

I tracking pixel sono presenti anche nelle e-mail di natura promozionale (vedi successivo punto ***3.a)***).

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

I dati personali, descritti al precedente punto ***1)***, sono stati da te forniti in occasione della registrazione dell'account (account unico valido per i servizi e relative APP della presente Informativa; inoltre, se sei un cliente di un servizio di posta elettronica TIM, potrai utilizzare le medesime credenziali per registrarti ed autenticarti ai servizi Entertainment di TIM, all'Area Clienti MyTIM ed alla tua casella di posta elettronica TIM) e/o sono stati acquisiti nel corso del rapporto contrattuale, anche presso terzi; detti dati saranno trattati da TIM per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto: **a)** erogazione dei Contenuti (ivi incluso suggerirti i programmi e i contenuti che ti possono interessare sulla base di quelli già da te utilizzati); **b)** la gestione e la manutenzione della piattaforma informatica per l'erogazione dei Servizi; **c)** installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati; **d)** fatturazione, anche per conto terzi di Contenuti, ove è previsto il pagamento di un corrispettivo; **e)** assistenza e gestione di eventuali reclami e contenziosi; **f)** rilevazione della customer satisfaction; **g)** gestione dei ritardati/mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito; **h)** cessione del credito a Società autorizzate; **i)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; **l)** invio di comunicazioni di servizio ed editoriali (es. selezione dei contenuti del palinsesto settimanale).

I tuoi dati personali, inclusi quelli relativi ai log di tracciamento degli accessi e delle attività svolte usufruendo dei servizi (anche tramite App), potranno essere trattati da TIM per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per: **i)** attività statistiche (in forma aggregata), di dimensionamento del servizio e di diagnostica, in quanto strettamente connesse e strumentali al funzionamento ed al miglioramento dei Servizi stessi e delle relative App; **ii)** rilevare e contrastare comportamenti dolosi (es. frodi) o non conformi alle condizioni contrattuali del servizio; **iii)** trasmetterli all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative; **iv)** la difesa o l'accertamento di un proprio diritto in contenziosi civili, amministrativi o penali.

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.

Il conferimento dei tuoi dati è necessario per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornire il servizio richiesto.

3) Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente

a) Nel caso in cui hai espresso il tuo consenso e fino alla revoca dello stesso, i tuoi dati personali, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, potranno essere trattati da TIM nel contesto dei servizi ENTERTAINMENT di TIM e delle relative App ("TIMVISION", "TIMGAMES" e "TIM I LOVE GAMES"), anche con modalità automatizzate di contatto, per tenerti aggiornato su offerte commerciali, promozioni e su tutte le novità relative a prodotti e servizi di intrattenimento di TIM in ambito video, musica e giochi e per il compimento di ricerche di mercato. Potrai essere contattato da TIM tramite e-mail, SMS, notifiche su App e su smart TV e tramite contatto telefonico. Nelle comunicazioni inviate tramite e-mail, sono presenti dei tracking pixel, che vengono utilizzati da TIM per misurarne il tasso di apertura da parte di ciascun cliente, al fine di valutare e migliorare le proprie campagne promozionali.

b) Inoltre, nel caso in cui acconsenti, per finalità di profilazione, i tuoi dati personali aggregati o individuali e dettagliati, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno e quelli relativi ad altri servizi di TIM per i quali hai già prestato lo stesso tipo di consenso, potranno essere trattati anche in relazione tra loro al fine di proporti contenuti ed iniziative di TIM, sulla base delle tue preferenze e per garantirti la migliore esperienza di fruizione.

I consensi da te espressi di cui ai punti **a)** e **b)** sono validi per i servizi Entertainment di TIM e le relative App oggetto della presente Informativa. Potrai verificare e modificare i consensi già da te espressi nella sezione "profilo", autenticandoti a tali Servizi (es. via web ai relativi portali) tramite il tuo dispositivo. Inoltre, potrai revocare il consenso di cui al punto **a)**, anche in parte con riferimento alla ricezione delle comunicazioni commerciali inviate tramite e-mail ed all'utilizzo nelle stese dei tracking pixel, cliccando sull'apposito link presente in calce alle e-mail.

4) Ricezione delle notifiche push in App

Se abiliti la ricezione delle notifiche push in App, acconsenti a ricevere:

- notifiche relative a prodotti/servizi TIM, Società del Gruppo TIM e di propri partner;

- notifiche relative al funzionamento delle App (es. aggiornamenti, informazioni su nuove funzionalità delle App).

In qualsiasi momento, puoi revocare l'autorizzazione a ricevere le notifiche in App nelle "Impostazioni" del tuo dispositivo.

5) Conservazione dei dati personali

TIM conserverà i tuoi dati personali, inclusi quelli relativi ai log di tracciamento degli accessi e delle attività svolte usufruendo dei Servizi (anche tramite App), 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.

I dati trattati per la finalità correlate all'utilizzo del canale di ritorno, di cui al precedente punto ***3),*** saranno conservati da TIM per un periodo di 15 mesi, decorso il quale i dati saranno cancellati o resi anonimi in modo irreversibile.

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, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. In particolare, i dati saranno trattati con procedure automatizzate per: **i)** 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; **ii)** profilare i clienti che hanno fornito il consenso per indirizzare proposte commerciali di interesse.

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., 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: per i clienti consumer a *dpo.clienticonsumer.tim@telecomitalia.it,* per i clienti business 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 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 Suoi 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 ***2***) e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui al 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 agiranno in qualità di Titolari del trattamento o saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a**) Soggetti ai quali TIM affida la gestione e la manutenzione della piattaforma informatica per l'erogazione dei Servizi; **b)** Soggetti ai quali TIM Italia affida la consegna, l'installazione e la manutenzione degli apparati e dei prodotti; **c**) Soggetti (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela, rilevazione della customer satisfaction; **d**) Soggetti che forniscono servizi di natura statistica sull'utilizzo dei Servizi e delle App; **e**) Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi; **f)** Consulenti; **g)** Società cessionarie dei crediti; **h)** Agenti e Dealer; **i**) Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **l)** Autorità (AGCom, AGCM, Garante privacy), Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

9) Diritti degli interessati

Tu hai diritto di accedere in ogni momento ai dati che ti riguardano, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, e di esercitare gli altri diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (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, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui al precedente punto ***3)*** contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 (per i clienti consumer di rete fissa), 119 (per i clienti

consumer di rete mobile), 191 (per i clienti business). Inoltre, i testi delle informative sempre aggiornati resi da TIM alla propria clientela sono consultabili sul sito www.gruppotim.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.