

## Informativa di TIM ai clienti Consumer 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, ti fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei tuoi dati personali.

### 1) *Categorie di dati personali*

TIM acquisisce e tratta i tuoi dati personali quali:

**a)** dati comuni di cui all'art. 4, punto 1, GDPR: 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); dati relativi ai prodotti venduti ed ai servizi attivati, dati di fatturazione, dati di pagamento (IBAN, 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), dati relativi alla connessione (es. indirizzo IP) ed alla navigazione internet, dati di profilazione, dati di localizzazione (es. Cell-id), dati relativi a documenti di identificazione, dati relativi a prodotti, apparati e PC utilizzati (es. marca e modello) e dati tecnici, dati relativi ai contatti avvenuti con TIM;

**b)** categorie particolari di dati personali 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*

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) ed ogni altro servizio richiesto; **b)** realizzazione, 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 ed eventuali prodotti/servizi supplementari; **e)** assistenza e gestione di eventuali reclami e contenziosi; **f)** rilevazione della customer satisfaction; **g)** gestione dei ritardati/mancati pagamenti e recupero del credito; **h)** cessione del credito a Società autorizzate; **i)** pagamento dei corrispettivi mediante finanziamento erogato da Società specializzata nel credito al consumo; **l)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; **m)** eventuale partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione.

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

Nel caso tu sia titolare di uno dei servizi di accesso ad Internet e/o di una casella e-mail di TIM, i dati da te forniti saranno trattati per l'eventuale accesso ai servizi offerti nei siti/portali aziendali, tra i quali: visualizzazione della fattura TIM e del dettaglio delle chiamate, accertamento dello stato ed esecuzione dei pagamenti, verifica dello stato delle richieste e/o segnalazioni guasti, assistenza, acquisto di prodotti e/o servizi. In particolare, qualora tu intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica on-line o telefonica dei servizi ADSL e Fibra, ti informiamo che per l'esecuzione dei controlli sulla corretta funzionalità della linea e del modem saranno rilevati i dati relativi alla sua configurazione, alle modalità di connessione e ai relativi apparati connessi; i dati tecnici del personal computer, del browser, del client di posta elettronica e relativa configurazione saranno trasmessi a corredo del ticket che tu invierai al Customer Care di TIM.

Per il perseguimento del proprio legittimo interesse ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi nell'attivazione e nella gestione di nuovi od ulteriori contratti, TIM potrà: **i)** acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul tuo grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti provenienti da archivi o registri pubblici (es.: iscrizioni pregiudizievoli e protesti) e da sistemi di informazioni creditizie (es.: rapporti di finanziamento), nonché consultare i dati interni già acquisiti (inclusi quelli relativi ai pagamenti e ad 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 dei dati interni, che saranno conservati da TIM per il tempo necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e per la gestione di eventuali tue richieste di accesso ai dati personali; **ii)** verificare la validità dell'IBAN e la 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. ed 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](http://www.nexi.it/privacy.html)); **iii)** consultare la banca dati interoperatore relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.), nonché comunicare in tale banca i 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. Infine, conformemente alla normativa relativa al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, TIM comunicherà i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, 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.

I tuoi dati personali potranno essere altresì trattati da TIM per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza delle reti e dei sistemi d'informazione, per trasmetterli all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative, nonché per rilevare e contrastare comportamenti non conformi alle condizioni contrattuali del servizio o dolosi (es. frodi); a tale riguardo, TIM potrà comunicare, su richiesta, alla banca presso cui è aperto il conto corrente i dati relativi alla tua numerazione mobile per prevenire la sostituzione illecita della SIM per accedere all'home banking del cliente (cd. "Sim Swap Fraud").

I tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria, nonché per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie e da disposizioni delle Autorità di vigilanza di settore 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 sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

### 3) *Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso*

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico 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, mms, fax, fonia, e-mail 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. A differenza di quanto appena indicato, il recapito di posta cartacea da te fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da TIM in assenza del consenso, salvo tua opposizione nei modi di cui al successivo punto **10)**, per le suddette finalità di marketing, attinenti a nostri prodotti o servizi analoghi a quelli da te acquistati.

Inoltre, nel caso in cui tu acconsenta, 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, nel rispetto delle misure prescritte dal Garante privacy ed 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. 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. Per le modalità di esercizio del diritto di opposizione si rinvia al successivo punto **10**).

Nel caso in cui tu acconsenta, i tuoi dati personali potranno essere comunicati da TIM alle Società del Gruppo ed alle Società Partecipate (l'elenco aggiornato delle Società del Gruppo Telecom Italia e delle Società Partecipate è consultabile sul sito [www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it), link privacy), che li tratteranno in qualità di autonomi Titolari per proprie finalità di marketing, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonia, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), fino a tua eventuale opposizione espressa a ciascuna delle Società del Gruppo Telecom Italia e delle Società Partecipate.

#### **4) Ulteriori finalità del trattamento per ricevere da TIM pubblicità di terzi previo consenso**

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico 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, mms, fax, fonia, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi.

#### **5) Revoca del consenso**

Il rilascio dei tuoi dati e del tuo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui ai precedenti punti **3)** e **4)** 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 al portale aziendale dedicato ai clienti, contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 (per i clienti consumer di rete fissa), 119 (per i clienti consumer di rete mobile), 803380 (per i clienti *pay* e *free* titolari di un servizio di accesso ad Internet "Tin.it"), scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura o inviando una email all'indirizzo [richiestaprivacy@telecomitalia.it](mailto:richiestaprivacy@telecomitalia.it). Tu hai altresì il diritto di opporvi 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**).

#### **6) 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, i dati di profilazione saranno conservati per 15 mesi, mentre 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)** fino a settantadue mesi per finalità penali.

#### **7) 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 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; (iii) assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti, ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi.

#### **8) 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 presso TIM al seguente indirizzo: via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano; oppure inviando una e-mail a: [dpo.clienticonsumer.tim@telecomitalia.it](mailto:dpo.clienticonsumer.tim@telecomitalia.it). L'elenco aggiornato dei dati di contatto del *Data Protection Officer* è consultabile sul sito [www.gruppotim.it](http://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.

#### **9) Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati in qualità di Titolari o che potrebbero venire a conoscenza in qualità di Responsabili**

Oltre che dai dipendenti di TIM, alcuni trattamenti dei tuoi dati personali possono essere effettuati 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 tu abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui ai punti **3)** e **4)**. 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 (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Soggetti a cui TIM invia il codice fiscale/partita IVA e l'IBAN per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **d)** Società di recupero credito e società cessionarie dei crediti; **e)** Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, nonché al Gestore della banca dati S.I.Mo.I.Tel.; **f)** Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; **g)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **h)** Istituti bancari e società specializzate nel credito al consumo per l'erogazione di finanziamenti; **i)** 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; **l)** Consulenti; **m)** Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer; **n)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **o)** Autorità di vigilanza (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria, Ministero dell'Economia e delle Finanze ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

#### **10) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti**

Tu hai diritto di accedere in ogni momento ai dati che ti riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (es. 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 opporvi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui ai precedenti punti **3)** e **4)**), scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura TIM oppure inviando una email all'indirizzo [richiestaprivacy@telecomitalia.it](mailto:richiestaprivacy@telecomitalia.it), nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 (per i clienti consumer di rete fissa), 119 (per i clienti consumer di rete mobile), 803380 (per i clienti *pay* e *free* titolari di un servizio di accesso ad Internet "Tin.it"). Inoltre, il testo dell'informativa sempre aggiornato è consultabile sul sito [www.gruppotim.it](http://www.gruppotim.it), link privacy. Infine, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.