

## 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), Telecom Italia 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 (di seguito "Contenuti"), tramite sito web, sito mobile, applicazione mobile, widget, smart TV o mediante dispositivi dedicati (es. decoder) o in qualunque altra forma.

La presente informativa riguarda i seguenti servizi **ENTERTAINMENT** di TIM e le relative App: "**TIM VISION**", "**TIM MUSIC**", "**TIM GAMES**" 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 "TIM VISION", "TIM MUSIC", "TIM GAMES" 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 **4**), 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) Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario e relativa base giuridica**

I dati personali, descritti al successivo punto **2**), sono stati da te forniti in occasione della registrazione dell'account (account unico valido per i servizi e relative APP della presente Informativa) e/o sono stati acquisiti nel corso del rapporto contrattuale, anche presso terzi; detti dati saranno trattati da TIM per le seguenti finalità: **a)** erogazione dei Contenuti; **b)** installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati; **c)** fatturazione, anche per conto terzi di Contenuti, ove è previsto il pagamento di un corrispettivo; **d)** assistenza e gestione di eventuali reclami e contenziosi; **e)** gestione dei ritardati/mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito; **f)** cessione del credito a Società autorizzate; **g)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali.

I tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM per il perseguimento del proprio legittimo interesse per trasmetterli all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative. Inoltre, i tuoi dati personali, inclusi quelli relativi ai log di tracciamento degli accessi e delle attività svolte usufruendo di tali Servizi (anche tramite App), potranno essere trattati da TIM per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per eseguire, in forma aggregata, analisi statistiche, attività di dimensionamento del servizio e di diagnostica, in quanto strettamente connesse e strumentali al funzionamento ed al miglioramento dei Servizi e delle relative App, nonché per il contrasto e la prevenzione di eventuali abusi. Le analisi statistiche sono effettuate tramite un identificativo tecnico (visitor ID) che raccoglie informazioni sull'utilizzo dei Servizi e delle App, secondo modalità idonee ad evitare che le informazioni siano a te riconducibili.

I tuoi dati personali potranno essere altresì 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 del settore 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.

## **2) Tipologia dei dati trattati**

a) Dati personali comuni (es. nome e cognome, codice fiscale, numero di telefono, device ID, indirizzo di posta elettronica, contenuto fruito, dati di fatturazione, dato del metodo di pagamento).

b) Dati di navigazione e del dispositivo:

I sistemi informatici e le procedure software preposte al funzionamento dei Servizi e delle relative App acquisiscono, nel corso del normale esercizio, alcuni dati che vengono trasmessi implicitamente nell'uso dei protocolli di comunicazione Internet. 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 delle App; tra queste informazioni rientrano: l'indirizzo IP, l'identificativo della singola sessione, l'identificativo (stringa alfanumerica), marca e modello del tuo dispositivo ed altri parametri relativi al sistema operativo del dispositivo, il tipo di connessione usata (es. mobile, wifi, decoder, smart TV).

## **3) Conservazione dei dati personali**

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.

I dati trattati per la finalità correlate all'utilizzo del canale di ritorno, di cui al successivo punto **4)**, saranno conservati da TIM per un periodo di 15 mesi, decorso il quale i dati saranno cancellati o resi anonimi in modo irreversibile.

## **4) 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, anche con modalità automatizzate di contatto, per tenerti aggiornato sulle offerte commerciali, promozioni, per il compimento di ricerche di mercato e su tutte le novità di prodotti e servizi di TIM e/o di soggetti terzi. Potrai essere contattato da TIM tramite e-mail, SMS, notifiche su App e su smart TV e tramite contatto telefonico.

**b)** Inoltre, nel caso in cui acconsenti, i tuoi dati personali, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, aggregati o individuali e dettagliati potranno essere trattati per attività di profilazione al fine di proporti contenuti e iniziative, di TIM e/o di soggetti terzi, 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 tutti i Servizi e le relative App oggetto della presente Informativa. Potrai rileggere 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.

## **5) Ricezione delle notifiche push in App**

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

- notifiche relative a prodotti/servizi TIM;
- 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.

## **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 suoi dati, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, 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.

## **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* per il Gruppo Telecom Italia, domiciliato presso TIM e contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: [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.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com), 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 in qualità di Responsabili**

Oltre che dai dipendenti di TIM, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno 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 **1)** e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui al punto **4)**. Tali soggetti terzi potrebbero 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 saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a)** Soggetti ai quali TIM Italia affida la consegna, l'installazione e la manutenzione degli apparati e dei prodotti; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Soggetti che forniscono servizi di natura statistica sull'utilizzo dei Servizi e delle App; **d)** Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi; **e)** Consulenti; **f)** Società cessionarie dei crediti; **g)** Agenti e Dealer; **h)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **i)** Autorità di vigilanza (AGCom, AGCM, Garante privacy) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

**9) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti**

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 **4)** contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 (per i clienti consumer di rete fissa), 119 (per i clienti consumer di rete mobile). Infine, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

**TIM S.p.A.**