

Informativa di TIM ai clienti Business (Singolo o Gruppo) “PERSONE GIURIDICHE, ENTI o ASSOCIAZIONI” ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Gentile Cliente,

ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali e con particolare riferimento alle disposizioni in materia di comunicazioni elettroniche del D.Lgs. 196/2003 (il c.d. Codice privacy), Telecom Italia S.p.A., nel seguito TIM, Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza in nome e per conto delle società del Suo Gruppo, quelli delle società del Suo Gruppo.

1) Categorie di dati

TIM acquisisce e tratta:

a) dati relativi al cliente, quali: ragione sociale/denominazione dell'ente, codice fiscale/P.IVA; dati di contatto (numeri telefonici, indirizzo postale e di posta elettronica); dati relativi allo svolgimento dell'attività economica; dati relativi ai prodotti venduti ed ai servizi attivati; dati di fatturazione, dati di pagamento (es. conto corrente), dati 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) ed alla navigazione internet; dati di profilazione; dati di localizzazione (es. Cell-id); dati relativi a prodotti, apparati e PC utilizzati (es. marca e modello) e dati tecnici; dati relativi ai contatti avvenuti con TIM;

b) dati personali comuni, di cui all'art. 4, punto 1, GDPR, del titolare/rappresentante legale, del referente autorizzato del cliente e, eventualmente, degli utilizzatori finali, quali: dati anagrafici (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita); dati di contatto (numero di telefono fisso e/o mobile, indirizzo postale e di posta elettronica); dati di accesso e di identificazione (username, password); dati di traffico; dati di fatturazione e sullo stato dei pagamenti (se il contratto in essere prevede la fatturazione ed il pagamento, almeno in parte, dei corrispettivi da parte dell'utilizzatore finale); dati relativi a documenti di identificazione, dati relativi ai contatti avvenuti con TIM.

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

I suddetti dati, da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da TIM per le finalità connesse all'esecuzione del contratto, ivi inclusa la fase precontrattuale, tra cui: **a)** l'erogazione dei servizi di comunicazione elettronica e di ogni altro servizio eventualmente richiesto, **b)** realizzazione e manutenzione tecnica di impianti, sistemi informatici/telematici e/o collegamenti; **c)** installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati; **d)** fatturazione **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)** l'accesso ai servizi offerti nei siti/portali aziendali.

Inoltre, i suddetti dati potranno essere trattati da TIM per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per: **i)** la prevenzione delle morosità e delle frodi; al riguardo TIM potrà 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); consultare archivi pubblici, sistemi di informazioni creditizie e la banca dati interoperatore relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.), in cui potrà anche comunicare i dati 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; comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato (istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A.) per verificare l'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dai clienti (per la prevenzione delle frodi perpetrate mediante il furto d'identità); **ii)** garantire la sicurezza delle reti e dei sistemi d'informazione; **iii)** trasmetterli all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative **iv)** rilevare e contrastare comportamenti non conformi alle condizioni contrattuali del servizio o dolosi (es frodi, tra cui la cd. “Sim Swap Fraud”).

I dati 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 trattamento dei 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 Lei abbia espresso il consenso specifico al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i Suoi dati 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 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 Lei fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da TIM in assenza del consenso, salvo Sua 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 Lei acquistati. 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.

Inoltre, nel caso in cui Lei vi acconsenta, i Suoi dati e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo (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, Suoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo e quelli delle società del Suo Gruppo in modo da migliorare, , anche dal punto di vista della qualità, i servizi forniti, soddisfare le Sue esigenze e quelle delle società del Suo Gruppo 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)**.

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

Nel caso in cui Lei abbia espresso il consenso specifico al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i Suoi dati 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 ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore) materiale pubblicitario ed 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.

5) Revoca del consenso

Il rilascio dei dati e del 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. 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, numeri verdi dedicati o 800.134.134 (per i clienti di Telefonia Pubblica). Lei ha altresì il diritto di opporsi in parte al trattamento dei suoi 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 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)**.

6) Conservazione dei dati

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, i dati di profilazione saranno conservati per 15 mesi, mentre 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 Lei 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 Suoi dati 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 presso TIM al seguente indirizzo: via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano; oppure inviando una e-mail a: dpo.clientibusines.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 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 autorizzati 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 venirne a conoscenza in qualità di Responsabili

Oltre che dai dipendenti di TIM, alcuni trattamenti dei Suoi dati e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, di quelli delle società del Suo Gruppo 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 Lei 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, la manutenzione di impianti, sistemi informatici/telematici e collegamenti e/o la consegna, l'installazione, 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, Garante privacy), Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria, ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

10) Diritti riconosciuti al cliente

Lei può esercitare, con riferimento ai trattamenti dei Suoi dati e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, di quelli delle società del Suo Gruppo, relativi ai servizi di comunicazione elettronica, i 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 opporsi 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, nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici 191, 800.191.101, numeri verdi dedicati 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*.

TIM S.p.A.