



PRIVACY

Approfondimento

Gruppo TIM

Giugno 2025



INDICE

1. Il modello Privacy.....	3
2. La gestione del rischio in materia di Privacy.....	4
3. Pratiche sulla Privacy per i clienti TIM	5
4. Scelte e diritti dei clienti sul trattamento dei dati	6
5. Conservazione e protezione dei dati	7
6. Raccolta dei dati per finalità secondarie.....	8



1. Il modello Privacy

La modello sulla privacy del Gruppo TIM, costituito una chiara identificazione di ruoli e responsabilità e da un sistema di regole e linee guida interne, è pienamente conforme alla normativa europea in materia di protezione dei dati personali. In particolare, fa riferimento al Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR), al Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.), nonché ai provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

Le funzioni aziendali sono attivamente coinvolte nel garantire che il trattamento dei dati personali degli interessati -clienti, dipendenti e altri soggetti- avvenga nel pieno rispetto delle normative, durante tutte le attività operative. La nostra policy definisce in modo chiaro le misure tecniche e amministrative da adottare per la tutela dei dati, assegnano compiti e responsabilità specifiche a ciascun attore coinvolto (manager, dipendenti, incaricati) e **si applica a tutti i manager, dipendenti e stakeholder esterni del Gruppo TIM.**

Questo sistema si applica trasversalmente a tutta l'organizzazione, assicurando una gestione coerente e responsabile della privacy, tanto al personale interno quanto a chiunque intrattenga rapporti con il Gruppo.

In particolare, il “**Sistema di Regole per l’attuazione della normativa privacy nel Gruppo TIM**” (System of Rules), definisce le linee guida operative per ciascun ambito di intervento. Tutti i documenti relativi alla privacy e alla sua gestione sono disponibili nella sezione privacy del sito corporate (disponibile a questo [link](#)).

L'adozione delle misure legali e il recepimento delle indicazioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali sono garantiti attraverso un costante aggiornamento delle nostre normative e policy di Gruppo.

1.1 Responsabilità e obblighi

Nel Gruppo TIM definiamo con chiarezza ambiti di autorità e responsabilità dei nostri dipendenti e stakeholder in materia di protezione dei dati dei clienti.



Dal punto di vista organizzativo, la tematica è presidiata dal Responsabile della Protezione dei Dati (DPO – Data Protection Officer), che si avvale, nell’ambito della Direzione Legal, Regulatory & Tax, della funzione Legal Media & Privacy che assicura la definizione e la corretta applicazione della linee guida e delle normative in materia privacy, fornendo consulenza, formazione e informazione sull’applicazione delle normative in materia di privacy, nonché della Direzione Compliance per l’assicurare l’attuazione dell’obbligo di vigilanza

2. La gestione del rischio in materia di privacy

La **gestione del rischio** in materia di privacy è integrata nel più ampio sistema di Enterprise Risk Management (ERM) adottato dal Gruppo TIM, che consente di individuare, valutare e monitorare in modo strutturato i rischi legati al trattamento dei dati personali.

In questo contesto, il **Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR)**, applicabile dal 25 maggio 2018, ha introdotto importanti novità normative che hanno avuto un impatto diretto sulla gestione di questi rischi. Tra i principali cambiamenti si segnalano:

- l’introduzione dell’obbligo di “accountability” che prevede obblighi più stringenti per titolari e responsabili del trattamento, tra cui la valutazione d’impatto (DPIA), la documentazione puntuale dei trattamenti, l’adozione di misure di sicurezza adeguate e la gestione tempestiva dei data breach, oltre alla figura del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO);
- il rafforzamento dei diritti degli interessati, come il diritto alla cancellazione dei dati (e il diritto all’oblio) e il diritto alla portabilità;
- l’inasprimento delle sanzioni economiche, oggi significativamente più rilevanti e proporzionate alla gravità delle violazioni.

Per effetto di queste disposizioni, la conformità al GDPR non rappresenta soltanto un obbligo normativo, ma anche uno strumento essenziale per ridurre i rischi legati alla gestione dei dati personali, come quelli connessi a violazioni, sanzioni o danni reputazionali. Gestire correttamente la privacy significa quindi proteggere l’azienda e rafforzare la fiducia di clienti



e stakeholder, contribuendo in modo concreto alla solidità e alla trasparenza dell'organizzazione.

In quest'ottica, anche il **sistema disciplinare interno** assume un ruolo rilevante nella prevenzione del rischio privacy. Il Gruppo TIM applica sanzioni graduate ai propri dipendenti, proporzionate alla gravità del comportamento adottato, per scoraggiare eventuali condotte non conformi. A seconda del tipo di evento e del livello di responsabilità, possono essere previste misure come la sospensione, la revoca del rapporto di lavoro o, nei casi più gravi, la risoluzione immediata della licenza del punto vendita.

Queste misure contribuiscono a rafforzare il rispetto delle policy aziendali e a promuovere una cultura organizzativa fondata sulla responsabilità e sulla tutela dei dati personali.

A supporto della gestione del rischio privacy, monitoriamo costantemente l'effettiva applicazione delle nostre policy attraverso un **sistema di controllo strutturato** e multilivello. Ci avvaliamo di procedure di autovalutazione periodica, verifiche a campione condotte dalle funzioni centrali e territoriali competenti, e di controlli di secondo livello pianificati sulla base del livello di rischio connesso ai trattamenti.

Ogni anno adottiamo tutte le misure necessarie per garantire che le disposizioni interne siano efficacemente integrate nei nostri processi operativi. Questo ci consente di gestire tempestivamente eventuali violazioni di dati personali (data breach) e di rispondere sia alle richieste degli interessati -come l'accesso, la rettifica o la cancellazione dei loro dati personali, la revoca del consenso- sia alle richieste dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

3. Pratiche sulla privacy per i clienti TIM

Forniamo informazioni dettagliate sulla gestione dei dati personali dei nostri clienti, disponibili tra l'altro all'interno della sezione "[*Informative di TIM ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali*](#)" del sito Corporate del Gruppo TIM.

Nello specifico, descriviamo in modo trasparente la **natura delle informazioni che raccogliamo** che possono comprendere:



- dati anagrafici e di contatto, come nome, cognome, indirizzo, numero di telefono ed e-mail;
- dati di fatturazione e contrattuali, relativi al servizio attivo, ai metodi di pagamento, alla gestione degli abbonamenti o delle ricariche;
- dati di traffico e di navigazione web, come informazioni sulle chiamate, sulla connessione internet o sull'utilizzo delle app e dei portali digitali;
- in specifici casi, anche categorie particolari di dati (es. dati relativi allo stato di salute); raccolti nel rispetto delle garanzie previste dalla normativa vigente.

Specifichiamo inoltre gli **scopi per cui trattiamo i dati**¹, come ad esempio:

- l'erogazione del servizio richiesto;
- il miglioramento dei servizi forniti;
- la prevenzione di morosità e frodi, nonché la rilevazione e il contrasto di comportamenti non conformi da parte dei clienti o di terzi (es. abusi o frodi);
- l'adempimento di obblighi legali;
- la sicurezza e dell'integrità delle reti e dei sistemi;
- l'esercizio e la difesa di un diritto in sede giudiziale.

Per ogni finalità indichiamo anche la **base giuridica del trattamento dei dati**, che può derivare da obblighi contrattuali, obblighi di legge o legittimi interessi del titolare, sempre nel rispetto dei diritti e delle libertà degli interessati².

Nelle informative rivolte ai clienti Consumer e Business³, approfondiamo inoltre i casi in cui il trattamento dei dati richiede il consenso del cliente. Questo vale, ad esempio, per:

- le comunicazioni promozionali e le ulteriori attività di marketing, anche personalizzato,
- le attività di profilazione, finalizzate a proporre offerte personalizzate;
- la comunicazione dei dati dei clienti a terzi per propri scopi promozionali.

(1) "Finalità per le quali il trattamento dei dati è necessario e relativa base giuridica"

(2) Informazioni disponibili nei seguenti documenti pubblicati sul sito del Gruppo TIM: Informativa agli Azionisti ai sensi della normativa in materia di protezione dei Dati Personali; Informativa al Cliente Consumer ai sensi della normativa in materia di protezione dei Dati Personali; Informativa al Cliente Business ai sensi della normativa in materia di protezione dei Dati Personali.

(3) paragrafo 3 Finalità per le quali il trattamento dei dati è facoltativo con consenso



4. Scelte e diritti dei clienti sul trattamento dei dati

Attribuiamo grande importanza alla **libertà di scelta dei nostri clienti** in merito all'utilizzo dei loro dati personali. In linea con i principi di trasparenza e correttezza, forniamo indicazioni chiare e accessibili su quali trattamenti richiedono il **consenso** e su quali sia possibile **esprimere un rifiuto**.

Garantiamo sempre la **possibilità di esercitare l'opt-out**, ovvero di opporsi al trattamento dei dati personali nei casi previsti dalla normativa vigente. Parallelamente, **richiediamo in modo preventivo il consenso (opt-in)** per tutte le attività che non sono strettamente necessarie all'erogazione del servizio. Tra queste rientrano, ad esempio:

- le comunicazioni promozionali e le ulteriori attività di marketing, anche personalizzato;
- le attività di profilazione, finalizzate a proporre offerte personalizzate;
- la comunicazione dei dati dei clienti a terzi per propri scopi promozionali.

Il **L'acquisizione del consenso** per suddette finalità è per noi una condizione imprescindibile e rappresenta una delle garanzie fondamentali del nostro impegno verso una gestione responsabile e rispettosa dei dati personali (tali possibilità di scelta sono descritte nella sezione "Informazioni fornite da TIM sulla protezione dei dati personali"⁴). Riconosciamo dunque pienamente il diritto dei nostri clienti a mantenere il controllo sui propri dati personali dando loro la possibilità di esercitare, in qualunque momento, i loro **diritti fondamentali**, tra cui:

- richiedere l'accesso ai dati personali detenuti da TIM
- chiedere la portabilità dei dati, ovvero il trasferimento ad altro fornitore di servizi
- richiedere la rettifica di eventuali dati inesatti o la cancellazione dei dati trattati.

5. Conservazione e protezione dei dati

Conserviamo i dati personali dei nostri clienti per un periodo proporzionato alle finalità per cui sono stati raccolti e trattati, nel rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente o da

(5) In particolare, sono riportati nel documento Informativa agli Azionisti, al paragrafo 7) Diritti degli interessati"; nelle Informative rivolte ai clienti Consumer e Business, ai paragrafi 2.2) Trattamenti basati su interessi legittimi" e 3) Finalità per le quali il trattamento dei dati è facoltativo con consenso.



eventuali obblighi contrattuali. Le informazioni conservate sono gestite secondo criteri di pertinenza, non eccedenza e necessità, in coerenza con i principi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

Per proteggere tali dati, adottiamo misure tecniche e organizzative adeguate, calibrate in funzione del rischio. Queste misure sono progettate per garantire un livello di sicurezza coerente con lo stato dell'arte, i costi di attuazione, la natura e le finalità del trattamento, nonché la gravità e la probabilità di potenziali rischi per i clienti⁵.

6. Raccolta dei dati per finalità secondarie

La raccolta dei dati per finalità secondarie, come attività promozionali e di marketing anche personalizzato, profilazione, avviene esclusivamente previo consenso da parte del cliente, come previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati.

Attualmente, la percentuale di raccolta dei dati per finalità secondarie è pari al 70%. Questo valore riflette la quota di clienti che ha scelto liberamente di autorizzare almeno un trattamento ulteriori rispetto a quelli strettamente funzionali all'erogazione del servizio⁶.

Numero di richieste da parte delle autorità governative nell'ultimo esercizio fiscale:	Percentuale di richieste che hanno comportato la divulgazione dei dati nell'ultimo esercizio fiscale:
3.669.47	100

⁵ Le informazioni dettagliate sul tema sono disponibili: nel documento Informativa agli Azionisti ai sensi della normativa in materia di protezione dei Dati Personali, paragrafo 3) Conservazione dei dati personali; nel documento Informativa al Cliente Consumer ai sensi della normativa in materia di protezione dei Dati Personali, paragrafo 5) Conservazione dei dati personali, inclusi i dati di traffico.

⁶ Per ulteriori dettagli su queste finalità facoltative, si rimanda: al documento Informativa al Cliente Consumer ai sensi della normativa in materia di protezione dei Dati Personali, paragrafo 3) Finalità per le quali il trattamento dei dati è facoltativo con consenso; al documento Informativa al Cliente Business e Azienda ai sensi della normativa in materia di protezione dei Dati Personali, stesso paragrafo 3).