

## Informativa di TIM ai clienti Business “PERSONE FISICHE” 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, Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali.

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

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico (i c.d. dati di traffico), da Lei 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 Lei effettuate) ed ogni altro servizio richiesto; **b)** realizzazione e manutenzione 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)** gestione dei ritardati/mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito; **g)** cessione del credito a Società autorizzate; **h)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; **i)** eventuale partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione.

Inoltre, nel caso Lei sia titolare di uno dei servizi di accesso ad Internet e/o di una casella e-mail di TIM, i dati da Lei 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 Lei intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica on-line dei servizi ADSL e Fibra, La informiamo che durante l'esecuzione dei test sulla corretta configurazione del browser, del client di posta elettronica e del modem saranno rilevati i dati relativi alla configurazione software della connessione internet, con i relativi dati tecnici del personal computer e della configurazione hardware, i quali saranno trasmessi a corredo del ticket che Lei invierà 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 acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul Suo 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 tuoi 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/o dei dati interni, che saranno conservati da TIM per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e per la gestione di eventuali Sue richieste di accesso ai dati personali. Inoltre, sempre per le medesime finalità, TIM potrà 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 Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, 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 dell'informazione, nonché per trasmetterli all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative.

I Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, 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 (ad esempio per l'invio di comunicazioni per effetto di provvedimenti d'urgenza).

Il conferimento dei Suoi 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.

### **2) Conservazione dei dati personali, ivi inclusi i dati di traffico**

TIM conserverà i Suoi 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 tuoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno trattati 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.

I dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati: **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.

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

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, 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 Lei fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da TIM, salvo Sua opposizione nei modi di cui al successivo punto **9)**, per le suddette finalità di marketing, attinenti a nostri prodotti o servizi analoghi a quelli da Lei acquistati.

Inoltre, nel caso in cui Lei vi acconsenta, i Suoi dati personali (inclusi 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 in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le Sue 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 previsto dalla medesima Autorità, per analisi ed elaborazioni elettroniche (es.: classificazione dell'intera clientela in categorie omogenee per livelli di servizi, consumi, spesa, 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. 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.

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

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo ulteriore e specifico consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, 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 e informazioni commerciali di soggetti terzi.

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

Il rilascio dei Suoi dati e del Suo 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 comunicarle gli aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, contattando gratuitamente i numeri telefonici 191 o 800.191.101. 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 per le sole finalità indicate al precedente punto **1)**.

#### **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, anche di traffico, 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.

#### **7) Titolare, Data Protection Officer e categorie di persone autorizzate al trattamento dei dati in TIM**

Il Titolare del trattamento dei Suoi 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, via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano, e contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: [dpo.clientibusiness.tim@telecomitalia.it](mailto:dpo.clientibusiness.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 Suoi dati personali saranno trattati dai dipendenti di TIM, i quali sono stati autorizzati 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 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 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 ai punti **3)** e **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 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 per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **d)** Società di recupero credito e Società cessionarie del credito; **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)** 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; **i)** Consulenti; **l)** Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer; **m)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **n)** Autorità di vigilanza (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Ministero dell'Economia e delle Finanze ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

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

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la 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 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 TIM, nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici 191 o 800.191.101. Infine, Lei ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

**TIM S.p.A.**