



INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Informativa ai clienti di Telecom Italia ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003)

Gentile Cliente,

ai sensi dell'articolo 13 del Codice privacy (D.Lgs 196/2003) Telecom Italia Le fornisce l'*Informativa* riguardante il trattamento¹ dei Suoi dati personali² in relazione ai servizi di comunicazione elettronica a Lei forniti.

1) Finalità del trattamento e conferimento obbligatorio dei dati

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico³ e/o telematico⁴, da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto per la fornitura dei suddetti servizi: **a)** erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto); **b)** realizzazione e manutenzione degli impianti; **c)** consegna, attivazione e manutenzione dei prodotti e/o apparati; **d)** fatturazione dei canoni, del traffico e di eventuali servizi supplementari; **e)** gestione di eventuali reclami e contenziosi; **f)** prevenzione frodi e gestioni morosi; **g)** tutela ed eventuale recupero del credito, anche attraverso soggetti terzi (Agenzie/Società di recupero credito) ai quali saranno comunicati i dati necessari per tali scopi; **h)** cessione del credito a Società autorizzate; **i)** invio di comunicazioni da parte di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza.

I Suoi dati potranno essere inoltre oggetto di trattamento in relazione alla Sua eventuale partecipazione a programmi a premio.

Per clienti con contratti business (società e professionisti) – Per l'attivazione e la gestione dei contratti Business, Telecom Italia potrà acquisire attraverso l'accesso ai sistemi informativi delle società Experian Information Services S.p.A. e Experian Scorex S.r.l., le informazioni provenienti da archivi o registri pubblici (quali ad esempio iscrizioni pregiudizievoli e protesti). Nell'ambito della consultazione dei sistemi delle citate Società potranno essere acquisite anche informazioni frutto di elaborazioni statistiche con un giudizio sintetico (*score*) sul Suo grado di affidabilità in base alle risultanze dei dati pubblici e delle informazioni acquisite in relazione al contratto da attivare e di quelli eventualmente già in essere con la nostra Società. Tali dati saranno trattati ai fini della verifica sulla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti. Saranno conservati da Telecom Italia per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e comunque per un periodo di tempo non superiore a 7 giorni dalla citata consultazione. Inoltre, Telecom Italia potrà trattare i Suoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a Lei forniti consultando i propri archivi.

Oltre che per le finalità sopra descritte i Suoi dati personali potranno essere altresì trattati per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria.

Inoltre, qualora Lei sia anche abbonato ad uno dei servizi di accesso ad Internet in modalità ADSL di Telecom Italia (di seguito "Servizio ADSL") e intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica, che può attivare autonomamente sul suo *personal computer* al fine di poter usufruire dei servizi di assistenza Telecom Italia, La informiamo che durante l'esecuzione dei test sulla corretta configurazione del *browser* del *client* di posta elettronica e del *modem* saranno rilevati i seguenti dati: configurazione *software* della connessione afferente al servizio Adsl con i relativi dati tecnici della postazione del personal computer e della configurazione hardware. I medesimi dati saranno trasmessi a corredo del ticket che Lei invierà al *Customer Care* di Telecom Italia, quando deciderà di utilizzare il servizio di assistenza tecnica *on line* del servizio ADSL richiesto. Tali dati saranno trattati esclusivamente per poter fornire l'assistenza tecnica da Lei richiesta.

Il conferimento dei Suoi dati è obbligatorio per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornirLe i servizi richiesti.

2) Conservazione dei dati relativi al traffico telefonico e/o telematico per finalità di fatturazione/pretesa del pagamento e commercializzazione dei servizi

Ai sensi dell'art. 123 del Codice privacy, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati: **(i)** 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; **(ii)** per il periodo stabilito nei contratti stipulati per la fornitura di servizi a valore aggiunto e per la commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica.

¹Qualunque operazione o complesso di operazioni, svolti con o senza l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati, concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati.

² A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano: il nome, il cognome, la data di nascita, la denominazione sociale, il codice fiscale, il numero di telefono, la partita iva.

³ Ad esempio: il numero telefonico del chiamante e del chiamato, la data, l'ora e la durata della conversazione.

⁴ Ad esempio: l'indirizzo internet (IP), l'ubicazione dell'apparecchio terminale che invia e riceve, altre informazioni concernenti i pagamenti.



3) Finalità del trattamento a seguito di specifico ed espresso consenso del cliente

Nel caso in cui Lei esprima o abbia già espresso il Suo consenso e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico, potranno altresì essere trattati per le seguenti ulteriori finalità: **a)** elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato; **b)** inviare - anche tramite SMS, MMS, video e modalità simili, posta elettronica, canali telefonici, e/o in allegato alla fattura - materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali; **c)** compiere attività dirette ed indirette di vendita e di collocamento; **d)** effettuare comunicazioni commerciali interattive; **e)** effettuare rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi forniti; **f)** fornire servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto, nonché per identificare abitudini e propensioni al consumo di traffico per migliorare il servizio fornito e soddisfare Sue specifiche esigenze.

4) Finalità del trattamento a seguito di specifico ed espresso consenso del cliente per ricevere da Telecom Italia pubblicità di soggetti terzi

Nel caso in cui Lei abbia altresì espresso il Suo consenso e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali potranno essere ulteriormente trattati per inviare materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali di soggetti terzi, tramite SMS, MMS, video e modalità simili, posta elettronica, canali telefonici e/o in allegato alla fattura.

Il conferimento dei dati per i trattamenti e le finalità di cui ai punti **3)** e **4)** non è obbligatorio; a seguito di un eventuale diniego Telecom Italia tratterà i Suoi dati per le sole finalità indicate al precedente punto **1)**. Lei potrà comunque revocare il consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 e 191 (rispettivamente per i clienti residenziali e affari di rete fissa), 119 e 800846900 (rispettivamente per i clienti consumer e business di rete mobile) 803380 e 892494 (rispettivamente per i clienti pay e free titolari di un servizio di accesso ad Internet "Tin.It") o scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura.

5) Modalità e logica del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente (ad esempio, su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti automatizzati (ad esempio, utilizzando procedure e supporti elettronici), con logiche correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati.

6) Titolare, Responsabili e categorie degli Incaricati in ambito Telecom Italia

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Telecom Italia S.p.A., con sede in Piazza degli Affari n. 2, 20123 Milano. Il Responsabile del trattamento medesimo è il Dott. Ottorino Passariello, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., Piazza Luigi Einaudi, 8 - 20124 Milano. L'elenco aggiornato dei Responsabili è consultabile sui siti www.telecomitalia.it e www.tim.it, link privacy. In relazione al trattamento dei dati che La riguardano, Lei potrà rivolgersi al suddetto Responsabile per esercitare i Suoi diritti come indicato al successivo punto **8)**.

I Suoi dati personali saranno trattati dai dipendenti delle Funzioni di Customer Care, Commerciale, Marketing, Fatturazione e funzioni tecnico/operative. Detti dipendenti, che operano sotto la diretta autorità dei rispettivi "Responsabili del trattamento", sono stati designati "Incaricati" ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

7) 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 o Incaricati

Oltre che dai dipendenti di Telecom Italia, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo Telecom Italia, con sede in Italia e/o all'estero, ai quali Telecom Italia 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)**. In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati come Responsabili o Incaricati del trattamento. Ai Responsabili o agli Incaricati, eventualmente designati, Telecom Italia impartirà adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati. I soggetti terzi sopra citati sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **(i)** Soggetti ai quali Telecom Italia affida l'installazione/manutenzione degli impianti e/o la consegna, l'installazione/manutenzione degli apparati e dei prodotti; **(ii)** Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e della tutela del credito, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti; **(iii)** Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; **(iv)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture ai clienti; **(v)** Consulenti; **(vi)** Società cessionarie dei crediti; **(vii)** Agenti, Procacciatori d'affari e Franchisee; **(viii)** Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

8) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003)

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice privacy, rivolgendosi al Responsabile del trattamento indicato al precedente punto **6)**.

Allo stesso modo può chiedere l'origine dei dati, la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, ovvero la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, o ancora opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi da evidenziare nella richiesta.

Lei può altresì opporsi all'utilizzo dei Suoi dati per le finalità di cui ai precedenti punti **3)** e **4)**.

In relazione alle informazioni sopra riportate Lei è libero di fornire il Suo consenso per le finalità indicate ai precedenti punti **3)** e **4)** per le quali il conferimento dei dati è facoltativo e non incide sui trattamenti e le finalità di cui al precedente punto **1)**.