

## Informativa di Telecom Italia ai clienti Consumer 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 D.Lgs. 196/2003, il c.d. Codice della privacy, Telecom Italia ti fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei tuoi dati personali in relazione ai servizi a te forniti.

### 1) Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario

I tuoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico (i c.d. dati di traffico), da te forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da Telecom Italia 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 te effettuate) ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto; **b)** realizzazione e manutenzione/assistenza di impianti, sistemi e/o collegamenti; **c)** manutenzione/assistenza, installazione, consegna di prodotti e/o apparati; **d)** fatturazione, anche per conto terzi, di canoni, traffico ed eventuali prodotti/servizi supplementari; **e)** gestione di eventuali reclami e contenziosi; **f)** prevenzione frodi e gestione dei ritardati o dei mancati pagamenti; **g)** tutela ed eventuale recupero del credito; **h)** cessione del credito a Società autorizzate; **i)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; **j)** invio di comunicazioni da parte di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza; **k)** eventuale partecipazione a programmi a premio.

Inoltre, nel caso tu sia titolare di uno dei servizi di accesso ad Internet e/o di una casella e-mail di Telecom Italia, i dati da te forniti saranno trattati per l'eventuale accesso ai servizi offerti nei siti/portali aziendali, tra i quali: visualizzazione del Conto Telecom con l'eventuale dettaglio delle chiamate, accertamento dello stato dei pagamenti, verifica dello stato delle richieste e/o segnalazioni guasti, assistenza, acquisto di prodotti e/o servizi. In particolare, qualora tu intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica on-line del servizio ADSL, ti 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 tu invierai al Customer Care di Telecom Italia.

Per l'attivazione e la gestione di nuovi od ulteriori contratti, ai fini di verifica preliminare, Telecom Italia potrà acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul tuo 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 già acquisiti 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 giudizi sintetici (*score*) in base alle risultanze dei dati pubblici e/o delle informazioni creditizie, che saranno conservati da Telecom Italia per il tempo necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e per la gestione di eventuali tue richieste di accesso ai dati personali. I tuoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno trattati a tali fini per non più di cinque anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con Telecom Italia e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito. Inoltre, conformemente alla normativa vigente relativa al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, Telecom Italia 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.

Oltre che per le finalità sopra descritte, i tuoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere trattati da Telecom Italia 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.

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 i servizi richiesti.

### 2) Trattamento e conservazione dei dati di traffico 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: **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 te eventualmente stipulati per finalità di fornitura di servizi a valore aggiunto e di commercializzazione dei servizi di comunicazione elettronica.

### 3) Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente (artt. 23, 123 e 130 del Codice privacy)

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente e fino alla revoca dello stesso, i tuoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da Telecom Italia, 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 Telecom Italia. A differenza di quanto appena indicato, il recapito di posta cartacea da te fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da Telecom Italia, salvo tua opposizione nei modi di cui al successivo punto **8)**, per le suddette finalità di marketing, attinenti a nostri prodotti o servizi analoghi a quelli da te acquistati.

Inoltre, nel caso in cui tu acconsenta, i tuoi dati personali (inclusi i dati di traffico e di navigazione internet) individuali e dettagliati potranno essere trattati da Telecom Italia per identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, tuoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le tue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse. Resta invece ferma la possibilità per Telecom Italia 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 Telecom Italia, orientare i relativi processi industriali e commerciali, migliorare i servizi e piani tariffari, progettare e realizzare le campagne di comunicazione commerciale.

### 4) Ulteriori finalità del trattamento per ricevere da Telecom Italia pubblicità di terzi previo consenso del cliente (artt. 23 e 130 del Codice)

Nel caso in cui tu abbia espresso l'ulteriore e specifico consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i tuoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da Telecom Italia 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 ed informazioni commerciali di soggetti terzi.

Il rilascio dei tuoi dati e del tuo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al presente punto 4) ed al precedente punto 3) è facoltativo, ma può servire a migliorare i nostri prodotti e servizi e a comunicarti aggiornamenti di tuo interesse. Tu potrai comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 (per i clienti consumer di rete fissa), 119 (per i clienti consumer di rete mobile), 803380 (per i clienti pay e free titolari di un servizio di accesso ad Internet "Tin.it") o scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura. Tu hai altresì il diritto di opporvi in parte al trattamento dei tuoi dati per finalità di marketing (tramite modalità automatizzate o tradizionali di contatto). A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, Telecom Italia tratterà i tuoi dati per le sole finalità indicate al precedente punto 1).

#### **5) Modalità e logica del trattamento**

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente (es. su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei tuoi 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. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica a te dedicati, i tuoi dati sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di identificare, all'atto della chiamata, la tipologia di contratto in essere - es. tipologia di servizio (abbonamento o prepagato), apparato utilizzato - per rispondere in modo efficiente e mirato alle tue richieste.

#### **6) Titolare, Responsabili e categorie degli Incaricati di Telecom Italia**

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati personali è Telecom Italia S.p.A., con sede in via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano.

Il Responsabile del trattamento è il Dott. Giacomo Solfanelli, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., viale Parco De' Medici, n. 9 – 00148 Roma. L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili è consultabile sul sito [www.telecomitalia.com](http://www.telecomitalia.com), link privacy.

I tuoi dati personali saranno trattati dai dipendenti delle Funzioni di Customer Care, Commerciale, Marketing, Fatturazione e Funzioni tecnico/operative, nonché dagli operatori telefonici (anch'essi dipendenti) per i servizi di assistenza, informazione, pubblicità, promozione e vendita alla clientela. I dipendenti e gli operatori, 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 venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati**

Oltre che dai dipendenti di Telecom Italia, alcuni trattamenti dei tuoi dati personali potranno essere effettuati 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 tu 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 e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a)** Soggetti ai quali Telecom Italia affida la realizzazione e la manutenzione/assistenza di impianti, sistemi informatici/telematici e collegamenti e/o la consegna, l'installazione e la manutenzione/assistenza di apparati e prodotti; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali Telecom Italia affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Soggetti a cui Telecom Italia invia il codice fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **d)** Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti; **e)** Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; **f)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **g)** altri Operatori di comunicazioni elettroniche, titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali Telecom Italia effettua il servizio di fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito; **h)** Consulenti; **i)** Società cessionarie dei crediti; **j)** Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer; **k)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **l)** Autorità di vigilanza (es. AGCOM e Garante privacy), Ministero dell'Economia e delle Finanze 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 privacy**

Tu hai diritto di accedere in ogni momento ai dati che ti riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine dei dati, la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, opporvi al loro utilizzo per motivi legittimi o comunque per le finalità di cui ai precedenti punti 3) e 4), anche in parte in relazione all'impiego delle modalità automatizzate), rivolgendoti al Responsabile del trattamento indicato al precedente punto 6), oppure scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura, nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 (per i clienti consumer di rete fissa), 119 (per i clienti consumer di rete mobile), 803380 (per i clienti pay e free titolari di un servizio di accesso ad Internet "Tin.it").

**Telecom Italia S.p.A.**