

Informativa ai clienti Top (Gruppo) 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 Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali e quelli delle società del Suo Gruppo - in nome e per conto delle quali agisce, in virtù di apposito mandato con rappresentanza - in relazione ai servizi di comunicazione elettronica a Lei forniti.

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

I Suoi dati personali e quelli delle società del Suo Gruppo, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico, da Lei 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 per la fornitura dei suddetti servizi: **a)** erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da Lei effettuate ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto); **b)** realizzazione e manutenzione degli impianti; **c)** manutenzione e/o assistenza di collegamenti, prodotti e/o apparati, nonché consegna di prodotti e/o apparati; **d)** fatturazione dei canoni, del traffico e di eventuali servizi supplementari; **e)** fatturazione per conto terzi degli importi dovuti per le comunicazioni effettuate verso numerazioni non geografiche (es. 892, 899, ecc.) di titolarità di altri Operatori (evidenziate in fattura con voce specifica); **f)** gestione di eventuali reclami e contenziosi; **g)** prevenzione frodi e gestione dei ritardi o dei mancati pagamenti; **h)** tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (Agenzie/Società di recupero credito) ai quali saranno comunicati i dati necessari per tali scopi, anche in nome e per conto di altri Operatori titolari di crediti connessi alle chiamate verso le predette numerazioni non geografiche; **i)** cessione del credito a Società autorizzate; **j)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali e per rifiutare futuri rapporti contrattuali; **k)** invio di comunicazioni da parte di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza. Inoltre, i Suoi dati personali e quelli delle società del Suo Gruppo ivi inclusi i dati relativi al traffico - conservati entro il periodo di cui al successivo punto **2)** - potranno essere utilizzati da Telecom Italia per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria; in tal caso i dati saranno trattati solo per queste finalità e comunque per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento.

Nel corso del rapporto contrattuale, i Suoi dati e quelli delle società del Suo Gruppo potranno essere inoltre oggetto di trattamento in relazione all'eventuale attivazione di servizi telefonici o telematici, anche tramite canale telefonico, ulteriori rispetto al contratto principale con Lei in essere. I predetti dati potranno, altresì, essere trattati in relazione alla eventuale partecipazione a programmi a premio di Telecom Italia.

Per l'attivazione e la gestione dei contratti, Telecom Italia potrà acquisire da società terze le informazioni sul Suo grado di affidabilità e su quello delle società del Suo Gruppo provenienti da archivi o registri pubblici (quali ad esempio iscrizioni pregiudizievoli e protesti). In tale contesto potranno essere acquisite anche informazioni frutto di elaborazioni statistiche con un giudizio sintetico (*score*) sul Suo grado di affidabilità e su quello delle società del Suo Gruppo in base alle risultanze dei dati pubblici e dei dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e a quelli eventualmente in corso od estinti con la nostra Società. Tale giudizio sintetico sarà utilizzato ai fini della verifica sulla Sua affidabilità e puntualità nei pagamenti, oltre che su quella delle società del Suo Gruppo, e conservato 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 sette giorni dalla citata consultazione. Inoltre, sempre per i suddetti fini di verifica preliminare di eventuali richieste future di attivazione di nuovi od ulteriori contratti da parte Sua e delle società del Suo Gruppo, Telecom Italia potrà trattare i Suoi dati e quelli delle società del Suo Gruppo sullo stato, sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami, nell'ambito di contratti in corso od estinti, consultando i propri archivi e/o banche dati pubbliche, anche al fine di elaborare un proprio giudizio sintetico che sarà conservato per un periodo di tempo non superiore a sette giorni dall'elaborazione. I Suoi dati e quelli delle società del Suo Gruppo sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a Lei forniti saranno conservati a tali fini per non più di tre anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con Telecom Italia.

Per i clienti titolari di uno dei servizi di accesso ad Internet in modalità ADSL di Telecom Italia (di seguito "Servizio ADSL") – Qualora Lei sia abbonato ad un Servizio ADSL di Telecom Italia ed intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica, che può attivare autonomamente sul *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 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.

Oltre che per le finalità sopra descritte i suddetti dati personali potranno essere altresì trattati per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie, nonché da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore.

Il conferimento dei dati da parte Sua e delle società del Suo Gruppo è necessario per il conseguimento delle finalità di cui sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di attivare e fornire 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: **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.

3) Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente

Nel caso in cui Lei abbia espresso il consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali e quelli delle società del Suo Gruppo, ivi inclusi i dati di traffico, potranno altresì essere trattati da Telecom Italia per visite della rete commerciale personalizzate, con riguardo all'offerta e vendita di prodotti e servizi Telecom Italia, per ricerche di mercato e sondaggi. A differenza di quanto appena indicato, il Suo recapito di posta cartacea e quello delle società del Suo Gruppo fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da Telecom Italia, salvo Sua opposizione nei modi di cui al successivo punto **7)**, per l'invio di ricerche di mercato e comunicazioni postali contenenti informazioni e materiale a carattere pubblicitario, promozionale o commerciale, attinenti a nostri prodotti o servizi analoghi a quelli acquistati da Lei o dalle società del Suo Gruppo.

Inoltre, nel caso in cui Lei vi acconsenta, i Suoi dati personali e quelli delle società del Suo Gruppo (inclusi i dati di traffico) individuali e dettagliati potranno altresì essere trattati da Telecom Italia per identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, Suoi specifici comportamenti e abitudini di consumo e quelli delle società del Suo Gruppo in modo da migliorare 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 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.

Il rilascio dei dati e del consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al presente punto 3) 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, contattando gratuitamente il numero telefonico 800.191.101. A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, Telecom Italia tratterà i Suoi dati e quelli delle società del Suo Gruppo per le sole finalità indicate al precedente punto 1).

4) 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 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 Lei dedicati, i Suoi dati e quelli delle società del Suo Gruppo 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 Sue richieste.

5) Titolare, Responsabili e categorie degli Incaricati di Telecom Italia

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali e di quelli delle società del Suo Gruppo è Telecom Italia S.p.A., con sede in Piazza degli Affari, n. 2 - 20123 Milano.

Il Responsabile del trattamento è il Dott. Fabrizio Grattarola, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., Viale Edoardo Jenner, n. 21 - 20159 Milano. L'elenco aggiornato dei Responsabili è consultabile sui siti www.telecomitalia.it e www.tim.it, link privacy.

I Suoi dati personali e quelli delle società del Suo Gruppo 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.

6) 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 Suoi dati personali e di quelli delle società del Suo Gruppo 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 al punto 3). 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: **a)** Soggetti ai quali Telecom Italia affida l'installazione/manutenzione di impianti e/o sistemi informatici/telematici e/o la consegna, l'installazione/manutenzione degli apparati e dei 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 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. Tale comunicazione viene effettuata al fine di consentire ai predetti Operatori lo svolgimento delle eventuali attività di gestione reclami e/o recupero crediti in caso di mancato pagamento degli importi dovuti entro la data di scadenza indicata sul Conto Telecom (fattura); **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 per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

7) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice privacy (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 di riferimento indicato al precedente punto 5), oppure scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura, nonché contattando gratuitamente il numero telefonico 800.191.101.

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 e di quelli delle società del Suo Gruppo per ricerche di mercato e per l'identificazione di Suoi specifici comportamenti e abitudini di consumo, nonché per le altre finalità di cui al precedente punto 3).

Infine, La informiamo che, relativamente alla gestione dei reclami e al recupero dei crediti di cui ai precedenti punti 1), **lett. e)**, e 6), **lett. g)**, Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs. 196/03 sia contattando i sopra indicati recapiti di Telecom Italia sia rivolgendosi direttamente agli Operatori titolari di numerazioni non geografiche di competenza, che trova indicati anche nel dettaglio delle chiamate - sezione "Documentazione dei consumi" del Conto Telecom Italia (fattura).