

## Informativa 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 Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali 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, 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 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, ivi inclusi quelli 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 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 Sua eventuale partecipazione a programmi a premio di Telecom Italia.

Per l'attivazione e la gestione di nuovi od ulteriori contratti, ai fini di verifica preliminare, Telecom Italia potrà trattare i Suoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti nell'ambito di contratti in corso od estinti consultando i propri archivi; tali dati saranno conservati finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito.

*Per i clienti titolari di uno dei servizi di accesso ad Internet in modalità ADSL di Telecom Italia (di seguito "Servizio ADSL") e/o di una casella e.mail @alice.it* - I dati da Lei forniti saranno trattati da Telecom Italia, direttamente o tramite terzi, oltre che per le finalità sopra indicate, anche per l'eventuale accesso ai servizi del sito [www.187.it](http://www.187.it), tra i quali: visualizzazione del Conto Telecom con il dettaglio delle chiamate, nel caso in cui Lei abbia richiesto il servizio di Documentazione integrale dei consumi; accertamento dello stato dei pagamenti; verifica dello stato delle richieste e/o segnalazioni guasti, assistenza; avvisi sulla disponibilità *on line* dell'ultimo Conto Telecom; acquisto di prodotti e/o servizi. Ai fini dell'accesso, potrà utilizzare le credenziali (user-id e password) associate alla Sua casella e.mail @alice.it. Inoltre, qualora Lei sia abbonato ad un Servizio ADSL di Telecom Italia ed 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 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 Suoi 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 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 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 di traffico 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 Suo consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da Telecom Italia per la comunicazione di informazioni commerciali, anche con modalità automatizzate, tramite telefono, SMS, MMS, fax, posta elettronica e connesse applicazioni Web, 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 recapito di posta cartacea da Lei 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 **8)**, 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 da Lei acquistati.

Inoltre, nel caso in cui Lei vi acconsenta, i Suoi dati personali (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 in modo da migliorare i servizi a Lei forniti, soddisfare le Sue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di Suo 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 soggetti terzi previo consenso del cliente**

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 Telecom Italia per comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario e informazioni commerciali di soggetti terzi tramite telefono, SMS, MMS, fax, posta elettronica e connesse applicazioni Web.

**Il rilascio dei Suoi dati e del Suo 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 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 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. A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, Telecom Italia tratterà i Suoi 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 Suoi 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 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.

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

I Responsabili del trattamento sono:

- per la **clientela consumer**, di **rete fissa**, il Dott. Gianfranco Sità, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., Via Pietro de Francisci, 152 - 00165 Roma;

- per la **clientela consumer**, di **rete mobile**, il Dott. Leonardo Mangiavacchi, domiciliato presso Telecom Italia S.p.A., Via Pietro de Francisci, 152 - 00165 Roma.

L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili è consultabile sui siti [www.telecomitalia.it](http://www.telecomitalia.it) e [www.tim.it](http://www.tim.it), link privacy.

I Suoi 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 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: **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.

#### **8) 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 **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").

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 l'invio di comunicazioni commerciali, per ricerche di mercato e per l'identificazione di Suoi specifici comportamenti e abitudini di consumo, nonché per le altre finalità di cui ai precedenti punti **3)** e **4)**. Infine, La informiamo che, relativamente alla gestione dei reclami e al recupero dei crediti di cui ai precedenti punti **1)**, **lett. e)**, e **7)**, **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). Le ricordiamo che il dettaglio delle chiamate è disponibile on line sul sito [187.it](http://187.it), oppure - nel caso in cui Lei abbia richiesto il servizio gratuito di Documentazione integrale dei consumi - sul Conto Telecom Italia.

Telecom Italia S.p.A.