

## **Informativa ai clienti di Telecom Italia ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03)**

Gentile Cliente,

ai sensi dell'articolo 13 del Codice privacy (D.Lgs 196/03) Telecom Italia Le fornisce l'*Informativa* riguardante il trattamento<sup>1</sup> dei Suoi dati personali<sup>2</sup> 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 telefonico<sup>3</sup> e/o telematico<sup>4</sup>, 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)** l'invio di comunicazioni da parte di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza.

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 Alice 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 Alice 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* di Alice. 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**

Ai sensi dell'art. 123 del Codice privacy, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati 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.

### **3) Ulteriori 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 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 similari, 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)** utilizzare i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico per fornirLe 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 **g)** partecipazione a programmi a premio.

<sup>1</sup>Qualunque 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.

<sup>2</sup> 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.

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

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

**4) Ulteriori 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 trattati per le seguenti ulteriori finalità: inviare materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali di soggetti terzi tramite SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, canali telefonici e/o in allegato alla fattura.

Il consenso 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) 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. Francesco Saverio Locati, 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](http://www.telecomitalia.it) e [www.tim.it](http://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 ai sensi dell'articolo 7 del Codice sopra citato, diritti che, per comodità, Le riepiloghiamo in calce alla presente *Informativa*.

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 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: **(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; **(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.

**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 196/03)**

L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

Inoltre, l'interessato ha diritto di ottenere:

- l'indicazione dell'origine dei dati personali;
- l'indicazione delle finalità e modalità del trattamento;
- l'indicazione della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- l'indicazione degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili e del rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, ove previsto;
- l'indicazione dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato Italiano, di responsabili o incaricati;

- l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui ai precedenti ultimi due punti sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

L'interessato ha diritto, altresì, di opporsi in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

L'esercizio dei diritti di cui sopra può essere esercitato direttamente o conferendo, per iscritto, delega o procura a persone fisiche o ad associazioni.

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

### **Consenso al trattamento dei dati personali**

Il/la sottoscritto/a....., ai sensi dell'articolo 23 del Codice privacy (D.Lgs 196/03), dichiara di aver preso visione dell'*Informativa* ed esprime il libero ed informato consenso al trattamento dei propri dati personali, anche da parte dei soggetti indicati al punto **7)** dell'*Informativa*, per le finalità di cui al punto **3)** dell'*Informativa* medesima ed in particolare per:

- a) elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato;
- b) inviare - anche tramite SMS, MMS, video e modalità similari , posta elettronica, canali telefonici e/o in allegato alla fattura - materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali di Telecom Italia;
- 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) utilizzare i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico per 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 specifiche esigenze del cliente;
- g) partecipazione a programmi a premio di Telecom Italia.

(Luogo e data)

(Firma leggibile dell'interessato)

### **Consenso per ricevere da Telecom Italia comunicazioni pubblicitarie di soggetti terzi (punto 4) dell'informativa)**

Il/la sottoscritto/a....., ai sensi dell'articolo 23 del Codice privacy (D.Lgs 196/03), dichiara di aver preso visione dell'*Informativa* ed esprime il libero ed informato consenso al trattamento dei propri dati personali, anche da parte dei soggetti indicati al punto **7)** dell'*Informativa*, per le finalità di cui al punto **4)** dell'*Informativa* medesima ed in particolare per ricevere comunicazioni pubblicitarie e commerciali su servizi e prodotti di soggetti terzi.

(Luogo e data)

(Firma leggibile dell'interessato)