

## **Informativa ai clienti ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali – Servizi e prodotti di TV interattiva e altri servizi TIM che utilizzano il canale di ritorno**

Gentile Cliente,

ai sensi del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR) e delle disposizioni ancora applicabili del D.Lgs. 196/2003 (il c.d. Codice privacy), Telecom Italia S.p.A., nel seguito TIM, Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali in relazione ai servizi TIM a Lei forniti relativi alla fruizione di contenuti digitali quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, opere cinematografiche, audiovisivi in genere, libri e prodotti dell'editoria in genere, giochi, applicazioni, opere musicali, multimediali anche interattive o di qualsiasi altra natura (di seguito "Contenuti"), forniti tramite sito web, sito mobile, applicazione mobile, Widget, Smart TV o mediante dispositivi dedicati o in qualunque altra forma (es. TIMvision, TIMmusic).

### Utilizzo del "canale di ritorno"

I suddetti servizi presuppongono l'attivazione del c.d. "canale di ritorno", attraverso una connessione internet a larga banda, sulla quale viene configurato il canale di comunicazione tra il fornitore e l'utente, che permette a quest'ultimo di inviare messaggi testuali (ad esempio commenti su un contenuto), di effettuare configurazioni di servizi (ad esempio attivazione di specifiche funzionalità) e di scegliere prodotti televisivi fruibili in modalità interattiva.

TIM tratterà i Suoi dati personali, acquisiti attraverso il canale di ritorno, per finalità di assistenza al cliente in presenza di problemi di natura tecnica o commerciale. Inoltre, solo previa acquisizione del Suo consenso di cui al successivo punto **3)**, tali dati potranno essere trattati anche per finalità commerciali e pubblicitarie o per ulteriori finalità di servizio e/o editoriali, come meglio precisato nel seguito.

In ogni caso, non è previsto il trattamento di informazioni classificabili come "categorie particolari di dati personali" ai sensi del GDPR, cioè dati personali idonei a rivelare l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.

#### **1) Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario e relativa base giuridica**

I dati personali da Lei forniti e/o acquisiti nel corso del rapporto contrattuale, anche presso terzi, saranno trattati da TIM per le seguenti finalità: **a)** erogazione dei Contenuti; **b)** installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati; **c)** fatturazione, anche per conto terzi di Contenuti, ove è previsto il pagamento di un corrispettivo; **d)** assistenza e gestione di eventuali reclami e contenziosi; **e)** gestione dei ritardati/mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito; **f)** cessione del credito a Società autorizzate; **g)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; **h)** eventuale partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione.

I suoi dati personali potranno essere trattati da TIM per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata alla prevenzione delle frodi e per garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, nonché per trasmetterli all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative.

Oltre che per le finalità sopra descritte, i Suoi dati personali potranno essere trattati da TIM 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 o di altri soggetti istituzionali legittimati.

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 fornire il servizio richiesto.

#### **2) Conservazione dei dati personali**

TIM conserverà i tuoi dati personali per un periodo di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati, nonché per il periodo previsto per legge a fini amministrativi, di gestione di eventuali reclami, contenziosi o procedimenti penali.

I dati trattati per la finalità correlate all'utilizzo del canale di ritorno, di cui al successivo punto **3)**, saranno conservati da TIM per un periodo di 15 mesi, decorso il quale i dati saranno cancellati o resi anonimi in modo irreversibile.

#### **3) Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente**

a) Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo consenso e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, potranno essere trattati da TIM, anche con modalità automatizzate di contatto, per tenerla aggiornato sulle offerte commerciali, promozioni, per il compimento di

ricerche di mercato e su tutte le novità di prodotti e servizi di TIM e/o di soggetti terzi. La potremo contattare tramite e-mail, SMS, notifiche su App e TV e contatto telefonico.

b) Inoltre, nel caso in cui Lei acconsenta, i Suoi dati personali, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, aggregati o individuali e dettagliati potranno essere trattati per attività di profilazione al fine di proporti contenuti e iniziative, di TIM e/o di soggetti terzi, sulla base delle sue preferenze e garantire la migliore esperienza di fruizione.

#### **4) Revoca del consenso**

Il rilascio dei Suoi dati e del Suo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al precedente punto 3) è facoltativo, ma può servire a migliorare i nostri prodotti e servizi e a comunicarle aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento dai portali dei servizi che utilizzano il canale di ritorno. A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, TIM 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 e/o attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei suoi dati, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni. In particolare, i dati saranno trattati con procedure automatizzate per: (i) identificare, all'atto della chiamata nell'ambito dei servizi di assistenza, la tipologia di cliente, il relativo contratto e l'apparato utilizzato, per permettere all'operatore di rispondere in modo efficace alle richieste; (ii) profilare i clienti che hanno fornito il consenso per indirizzare proposte commerciali di interesse.

#### **6) Titolare, Data Protection Officer e categorie di persone autorizzate al trattamento dei dati in TIM**

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati personali è TIM S.p.A., con sede in via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano. TIM ha nominato un *Data Protection Officer* per il Gruppo Telecom Italia, domiciliato presso TIM, via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano, e contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: [dpo.clienticonsumer.tim@telecomitalia.it](mailto:dpo.clienticonsumer.tim@telecomitalia.it). L'elenco aggiornato dei dati di contatto del *Data Protection Officer* 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, Antifrode e Funzioni tecnico/operative. I dipendenti sono stati autorizzati al trattamento dei dati personali ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

#### **7) Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati o che potrebbero venire a conoscenza in qualità di Responsabili**

Oltre che dai dipendenti di TIM, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo Telecom Italia, ai quali TIM 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). Tali soggetti terzi potrebbero essere stabiliti anche all'estero, in Paesi Ue o extra Ue; in quest'ultimo caso, il trasferimento dei dati è effettuato in virtù dell'esistenza di una decisione della Commissione europea circa l'adeguatezza del livello di protezione dei dati del Paese extra UE oppure sulla base delle appropriate e opportune garanzie previste dagli artt. 46 o 47 del GDPR (es. sottoscrizione delle "clausole tipo" di protezione dei dati adottate dalla Commissione europea) o degli ulteriori presupposti di legittimità al trasferimento previsti dall'art. 49 del GDPR (es. esecuzione del contratto richiesto o già in essere, consenso del cliente). Tali soggetti saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a)** Soggetti ai quali TIM Italia affida la consegna, l'installazione e la manutenzione degli apparati e dei prodotti; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi; **d)** Consulenti; **e)** Società cessionarie dei crediti; **f)** Agenti e Dealer; **g)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **h)** Autorità di vigilanza (AGCom, AGCM, Garante privacy) ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati

#### **8) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti**

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano, ivi inclusi quelli raccolti tramite il canale di ritorno, e di esercitare gli altri diritti previsti (chiedere l'origine dei dati, la rettifica dei dati inesatti o incompleti, la limitazione del trattamento, la cancellazione o l'oblio, la portabilità dei dati, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui al precedente punto 3) contattando gratuitamente il numero telefonico 119 (per i clienti consumer di rete mobile) o l'indirizzo e-mail [supportotimreading@telecomitalia.it](mailto:supportotimreading@telecomitalia.it). Infine, lei ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.