ALLEGATO 5

INFORMATIVA DI TIM AI CLIENTI CONSUMER AI SENSI DELLA NORMATIVA SULLA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

ALLEGATO 5 - Informativa di TIM ai clienti Consumer ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Gentile Cliente,
ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR), TIM S.p.A., nel seguito TIM, ti fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei tuoi dati personali.

1) Categorie di dati personali trattati

a) Dati comuni di cui all'art. 4, punto 1, GDPR: dati anagrafici (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, codice fiscale), dati di contatto (numero di telefono fisso e/o mobile, indirizzo postale e di posta elettronica), dati di accesso e di identificazione (es. username, password) e log degli accessi e delle attività svolte nei siti/portali e App aziendali, dati relativi ai prodotti venduti e ai servizi attivati, dati degli strumenti di pagamento (IBAN, dettagli della carta di credito, ecc.), dati di fatturazione e su stato e puntualità dei pagamenti, dati relativi al traffico telefonico e/o telematico (i cd. dati di traffico), dati relativi alla connessione (es. indirizzo IP) e alla navigazione internet, dati di profilazione, dati di localizzazione (es. Cell-id, coordinate GPS), dati relativi a documenti di identificazione, dati relativi a prodotti, apparati, computer e servizi utilizzati (es. marca e modello, configurazioni e modalità di connessione, tipo di browser e client di posta elettronica, altri dati tecnici), dati relativi ai contatti avvenuti con TIM.

b) Dati particolari di cui all'art. 9 del GDPR: dati idonei a rivelare il tuo stato di salute, necessari esclusivamente per riconoscere il diritto a fruire di offerte a condizioni agevolate.

2) Finalità per le quali il trattamento dei dati è necessario e relativa base giuridica

2.1) Trattamenti connessi all'esecuzione del contratto

I tuoi dati personali, da te forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da TIM per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto, ivi inclusa la fase precontrattuale: **a)** identificazione del Cliente ed erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (es. accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da te effettuate) e di ogni altro servizio richiesto; **b)** realizzazione e manutenzione tecnica, anche da remoto, per assicurare il più alto livello di qualità, di impianti, sistemi informatici/telematici e/o collegamenti; **c)** installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati; **d)** fatturazione, anche per conto terzi, di canoni, traffico ed eventuali prodotti/servizi supplementari; **e)** assistenza e gestione di eventuali reclami e contenziosi; **f)** gestione dei dati pubblicati in elenchi telefonici; **g)** rilevazione della customer satisfaction (attività facoltativa per il Cliente); **h)** gestione dei ritardati/mancati pagamenti e recupero del credito; **i)** cessione del credito a Società autorizzate; **l)** pagamento dei corrispettivi mediante finanziamento erogato da Società specializzata nel credito al consumo; **m)** conservazione e utilizzazione dei dati relativi alle proposte contrattuali e ai contratti perfezionati, inclusi quelli relativi alla puntualità dei pagamenti, per politiche premiali e per la remunerazione dei canali commerciali; **n)** accesso ai servizi offerti nei siti/portali e App aziendali; **o)** partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione; **p)** scambio di dati con Società del Gruppo TIM o con aziende partner per l'attivazione e gestione di offerte combinate, nonché per il riconoscimento di eventuale scontistica.

Inoltre, il trattamento dei dati particolari, di cui al precedente punto ***1***, lett. ***b)***, richiede il tuo consenso esplicito al fine di poter fruire di offerte a condizioni agevolate, come previsto dalla normativa vigente.

2.2) Trattamenti basati sul legittimo interesse

I tuoi dati personali potranno essere trattati per il perseguimento del legittimo interesse di TIM o di terze parti in misura strettamente necessaria e proporzionata per le seguenti finalità:

a) assicurare la prevenzione delle morosità e delle frodi nell'attivazione e nella gestione di nuovi o ulteriori contratti, attraverso: **i)** l'acquisizione diretta o tramite società terze delle informazioni sul tuo grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti provenienti da archivi o registri pubblici (es.: iscrizioni

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

pregiudizievoli e protesti) e da sistemi di informazioni creditizie (SIC) (es.: rapporti di finanziamento) e la consultazione di dati interni già acquisiti (inclusi quelli relativi ai pagamenti e a eventuali reclami) 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 risultati o giudizi sintetici (*score*) in base alle risultanze dei dati pubblici, delle informazioni creditizie e dei dati interni; **ii)** l'utilizzo, per gli acquisti effettuati sui canali digitali, di informazioni relative all'indirizzo email, al dispositivo utilizzato e alle modalità di inserimento, elaborate per TIM da Experian Italia S.p.A. per la definizione di uno score di rischio utile per prevenire fenomeni fraudolenti a danno del cliente; **iii)** la verifica della validità dell'IBAN e della corretta associazione al codice fiscale dell'intestatario del conto corrente fornito per la domiciliazione bancaria, comunicando tali dati a Experian Italia S.p.A. e alla banca presso cui è aperto il conto corrente, per il tramite di Nexi Payments S.p.A. e CBI S.C.p.A. attraverso il servizio interbancario "Check-Iban CBI Globe" (l'Informativa sul servizio "Check IBAN" è disponibile su: www.nexi.it/privacy.html); **iv)** la consultazione della banca dati interoperatore relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.), gestita in qualità di autonomo Titolare dalla società CRIF, e la comunicazione in tale banca dati dei dati personali dei propri clienti morosi solo qualora siano presenti tutti i requisiti stabiliti dal Provvedimento n. 523 dell'8/10/15 del Garante per la protezione dei dati personali; **v)** la consultazione del sistema informativo per la prevenzione delle frodi d'identità (SIFRID), gestito in qualità di autonomo Titolare dalla società Experian Italia S.p.A. (la cui informativa è disponibile all'indirizzo https://www.experian.it/consumatori), e la comunicazione in tale sistema dei dati forniti in occasione della richiesta di attivazione di una linea telefonica o dell'acquisto di un prodotto con pagamenti differiti, per rilevare incongruenze sull'identità della clientela; **vi)** la comunicazione, conformemente alla normativa relativa al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, dei dati all'Archivio Centrale Informatizzato (sistema SCIPAFI), 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; **vii)** la verifica della consistenza e dell'autenticità dei documenti di identità forniti dai clienti per i quali sussistono rischi di frode di identità (sulla base degli esiti dei precedenti controlli), comunicandone copia, unitamente ai dati anagrafici dei clienti stessi riportati nella richiesta di nuovi servizi, attraverso il servizio PreventGo di Namirial S.p.A.; **viii)** la rilevazione e il contrasto di comportamenti non conformi alle condizioni contrattuali del servizio o dolosi (es. abusi e frodi);

b) comunicare, su richiesta, a soggetti terzi (es. banche e intermediari finanziari, società di intermediazione mobiliare, altri soggetti prestatori di servizi), che agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, alcuni tuoi dati personali (tra cui i dati anagrafici e la numerazione fissa o mobile) che tu hai già fornito a tali soggetti (alle cui informative privacy si rimanda) per utilizzare/sottoscrivere i loro servizi, ai fini della prevenzione frodi (es. la cd. "Sim Swap Fraud") e/o per verifiche sulla tua identità in occasione dell'accesso a servizi online attraverso sistemi di autenticazione che utilizzano la tua numerazione mobile o fissa (es. per effettuare transazioni online come l'home banking e per l'accesso a banche dati);

c) utilizzare il recapito di posta cartacea da te fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio, nel rispetto di quanto previsto dal Provvedimento del Garante privacy del 19 giugno 2008 e fino a tua opposizione, per finalità di marketing, cioè quelle di invio di materiale pubblicitario, di vendita diretta, di compimento di ricerche di mercato e di comunicazione commerciale, attinenti all'offerta di prodotti e servizi TIM analoghi a quelli da te acquistati;

d) effettuare attività di profilazione della clientela in forma aggregata, nel rispetto delle misure prescritte dal Garante privacy e in virtù dello specifico esonero dal consenso sulla base di un legittimo interesse di

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

TIM previsto dalla medesima Autorità e/o dalle valutazioni di impatto sulla protezione dei dati che TIM ha preventivamente svolto. Nello specifico tali trattamenti in forma aggregata sono svolti al fine di effettuare analisi ed elaborazioni elettroniche (es.: classificazione dell'intera clientela in categorie omogenee per livelli di servizi, consumi, possibili esigenze, soddisfazione del servizio, ecc.) dirette a monitorare periodicamente lo sviluppo e l'andamento economico delle attività di TIM, orientare i relativi processi industriali e commerciali, migliorare i servizi e i piani tariffari, progettare e realizzare le campagne di comunicazione commerciale attraverso offerte mirate e qualitativamente più soddisfacenti. Inoltre, previa anonimizzazione, i dati predetti potranno essere utilizzati per elaborazioni aventi la sola finalità di produrre analisi a livello statistico, senza alcun effetto diretto su singoli clienti;

e) eseguire, per il tramite del sistema denominato Speech Recording & Analytics (la cui informativa completa è consultabile al link privacy del sito www.gruppotim.it), l'analisi statistica a campione delle trascrizioni delle conversazioni vocali anonimizzate tra i clienti e gli operatori del Servizio di assistenza clienti TIM per verificare e migliorare la qualità del servizio di Customer Care e per approfondire la conoscenza sui bisogni della clientela;

f) effettuare, in real-time al momento della chiamata al Servizio Clienti TIM e attraverso sistemi di Intelligenza Artificiale, il miglior abbinamento possibile Cliente - operatore di Customer Care e/o l'analisi delle trascrizioni delle conversazioni vocali tra Cliente e operatore, al fine di migliorare il servizio di caring offerto alla clientela in termini di efficacia (qualità) e di efficienza dei processi interni aziendali;

g) effettuare analisi dei dati delle presenze e della mobilità della popolazione rispetto a un certo luogo o territorio, derivate dai dati della rete mobile TIM o apparati a essa connessi preventivamente soggetti a tecniche di pseudonimizzazione e, eventualmente, di calcolo probabilistico e aggregazione, per la generazione di dati anonimizzati nell'ambito di servizi innovativi forniti da soggetti pubblici e privati;

h) assicurare il miglioramento della qualità della rete e dei servizi e il corretto funzionamento dei siti/portali e App aziendali;

i) effettuare analisi statistiche e sviluppare modelli predittivi su dati personali dei clienti, aggregati e preventivamente sottoposti a tecniche di cifratura che non consentono di risalire al singolo individuo, attraverso il confronto con la customer base di Aziende terze (in modo da conoscerne il numero e la percentuale in comune senza sapere di quali individui si tratti), al fine di poter identificare opportunità commerciali derivanti dalle caratteristiche delle rispettive Customer Base;

j) garantire la sicurezza delle reti e dei sistemi d'informazione;

k) trasmettere i dati all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative;

l) assicurare l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un proprio diritto in contenziosi civili, amministrativi o penali.

Tu hai diritto di opporti, in qualsiasi momento, al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al presente punto ***2.2)*** secondo le modalità indicate al successivo punto ***9)***; TIM si asterrà dal trattare ulteriormente i tuoi dati personali, a meno che sussistano motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgono sui tuoi interessi, diritti e libertà oppure per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un proprio diritto in sede giudiziaria.

2.3) Trattamenti di dati personali per obbligo di legge

I tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie e da disposizioni di Autorità o di altri soggetti istituzionali legittimati (ad esempio per l'invio di comunicazioni per effetto di provvedimenti d'urgenza).

Il conferimento dei tuoi dati è necessario per il conseguimento delle finalità di cui al presente punto ***2)***; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

3) Finalità per le quali il trattamento dei dati è facoltativo previo consenso

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

3.1) Trattamenti di dati personali per finalità di marketing relativamente a prodotti e servizi TIM

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico al momento dell'attivazione del servizio o successivamente, i tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail e 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 TIM. Resta invece ferma la possibilità per TIM di: **a)** trattare i tuoi dati personali in assenza del consenso secondo quanto indicato al precedente punto *2.2*, lett. *c)*; **b)** contattarti a seguito di una tua specifica richiesta relativa a informazioni su prodotti e servizi TIM.

Sempre per le medesime finalità e con le stesse modalità, nel caso abbia tu espresso l'ulteriore specifico consenso, TIM potrà contattarti sulla numerazione mobile di cui sei dichiarato intestatario o utilizzatore esclusivo, attiva con un altro Operatore, che hai fornito come recapito in occasione della sottoscrizione del contratto o nel corso del contratto stesso.

3.2) Trattamenti di dati personali per finalità di profilazione individuale

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico al momento dell'attivazione del servizio o successivamente, i tuoi dati personali (inclusi le modalità di utilizzo e di accesso al servizio, i dispositivi utilizzati, i dati di traffico e di navigazione internet) individuali e dettagliati potranno essere trattati da TIM per attività di profilazione, al fine di identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, tuoi specifici comportamenti e abitudini di consumo in modo da migliorare, anche dal punto di vista della qualità, i servizi forniti, soddisfare le tue esigenze e indirizzare le proposte commerciali di interesse. Resta invece ferma la possibilità per TIM di trattare i dati predetti in forma aggregata in assenza del consenso secondo quanto indicato al precedente punto *2.2*, lett. *d)*.

3.3) Trattamenti di dati personali per finalità pubblicitarie di soggetti terzi

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico al momento dell'attivazione del servizio o successivamente, i tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM per comunicare e/o inviare, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail e applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore e posta cartacea), materiale pubblicitario e informazioni commerciali di propri partner e di altri soggetti terzi.

3.4) Comunicazione di dati personali a soggetti terzi per proprie finalità di marketing

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso specifico al momento dell'attivazione del servizio o successivamente, i tuoi dati personali potranno essere comunicati da TIM alle Società del Gruppo, alle Società Partecipate, a propri partner e altri soggetti terzi, che li tratteranno in qualità di autonomi Titolari per proprie finalità di marketing, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail e applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore e posta cartacea), fino a tua eventuale opposizione espressa a ciascuno dei soggetti terzi a cui i dati sono stati comunicati. Tali soggetti operano essenzialmente nei seguenti settori: marketing, intrattenimento, radiotelevisivo, editoria, e-commerce, ricerche di mercato, consulenze, organizzazione di eventi, energia, acqua e gas, telecomunicazioni e Information and Communication Technology, elettronica, logistica, distribuzione e commercio, moda e abbigliamento, farmaceutico e chimico, edilizia e servizi immobiliari, istruzione e formazione, sanità, ecologia e servizi ambientali, servizi assicurativi, finanziari e bancari, trasporti e automotive, servizi per la sicurezza, servizi postali, turismo e tempo libero, ristorazione, agro-alimentare, no profit, pubblica amministrazione. L'elenco aggiornato dei soggetti terzi a cui TIM potrà comunicare i dati della propria clientela è consultabile sul sito www.gruppotim.it, link privacy.

Inoltre, TIM potrà comunicare un tuo identificativo univoco online, generato sulla base dell'indirizzo IP che hai stai utilizzando per la navigazione internet e del tuo numero telefonico mobile preventivamente soggetto a tecniche di pseudonimizzazione, alla società Utiq SA/NV (nel seguito come Utiq), qualora tu abbia attivato il servizio di personalizzazione dell'advertising online erogato da Utiq avendo fornito alla stessa il relativo

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

specifico consenso all'attivazione della tecnologia Utiq sulle proprietà digitali (come siti web o App) che ne fanno uso, quando utilizzi una connessione internet. Tu potrai gestire in ogni momento tale consenso e consultare l'informativa privacy resa da Utiq, in qualità di autonomo Titolare del trattamento, e trovare ogni altra informazione utile sull'esercizio dei diritti privacy, sulla tecnologia Utiq e sulle terze parti (publisher e advertiser) con cui Utiq collabora sul portale privacy di Utiq raggiungibile all'indirizzo https://consenthub.utiq.com/ o cliccando sul link "Gestisci Utiq disponibile a piè pagina dei siti internet di citate terze parti.

4) Revoca del consenso

Il rilascio dei tuoi dati e del tuo 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 comunicarti aggiornamenti di tuo interesse. Tu potrai comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, accedendo al portale aziendale dedicato ai clienti, 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"), scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura o inviando una email all'indirizzo *richiestaprivacy@telecomitalia.it*. Tu hai altresì il diritto di opporti 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, TIM tratterà i tuoi dati per le sole finalità indicate al precedente punto *2)*.

5) Conservazione dei dati personali, ivi inclusi i dati di traffico

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. In particolare: **a)** i dati di profilazione saranno conservati per 15 mesi; **b)** i risultati o i giudizi sintetici (*score*) sul grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti acquisiti o elaborati nell'attivazione e nella gestione di nuovi o ulteriori contratti saranno conservati 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; **c)** i dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno conservati fino a 5 anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con TIM e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito.

Inoltre, se hai fornito il consenso per finalità di marketing (meglio descritto al precedente punto *3.1)* e non lo hai revocato come previsto al precedente punto *4)*, TIM può contattarti per massimo 5 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale per proporti servizi TIM.

Infine, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati dalla data di generazione: **a)** per un periodo massimo di 6 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; **c)** fino a 72 mesi per finalità penali.

6) 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 dati correlati 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, che possono avvalersi dell'intelligenza artificiale, di tecniche di *machine learning* e di *big data analytics* per: **a)** 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; **b)** profilare i clienti che hanno fornito il consenso per indirizzare proposte commerciali di interesse; **c)** assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti, ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi; **d)** analisi e profilazione della Clientela.

7) 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

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

Milano. TIM ha nominato un *Data Protection Officer*, contattabile al seguente indirizzo: via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano; oppure inviando una e-mail a: *dpo.clienticonsumer.tim@telecomitalia.it*. L'elenco aggiornato dei dati di contatto del *Data Protection Officer* è consultabile sul sito www.gruppotim.it, link privacy. I tuoi dati personali saranno trattati dai dipendenti di TIM, i quali sono stati nominati persone autorizzate al trattamento dei dati personali ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

8) Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati o che potrebbero venirne a conoscenza

Alcuni trattamenti dei tuoi dati personali possono essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo TIM, ai quali TIM affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto ***2)*** e, qualora tu abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui al precedente punto ***3)***. Tali soggetti terzi possono 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 opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a)** Soggetti ai quali TIM affida la realizzazione, l'installazione e la manutenzione di impianti, collegamenti, apparati/prodotti e sistemi informatici/telematici; **b)** Fornitori di servizi tecnico-informatici; **c)** Soggetti (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **d)** Centri media e agenzie pubblicitarie; **e)** Editori, società radiotelevisive e società che erogano servizi di intrattenimento; **f)** Soggetti a cui TIM invia il codice fiscale/partita IVA e l'IBAN per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **g)** Istituti di recupero credito e società cessionarie dei crediti; **h)** Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, nonché al Gestore della banca dati S.I.Mo.I.Tel. e al Gestore del SIFRID; **i)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **l)** Fornitori di servizi di logistica e consegna di SIM e/o prodotti; **m)** Istituti bancari, intermediari finanziari e società specializzate nel credito al consumo per l'erogazione di finanziamenti; **n)** altri Operatori di comunicazioni elettroniche, titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali TIM effettua il servizio di fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito; **o)** Consulenti e studi legali; **p)** Agenti, Procacciatori d'affari, Dealer e altri partner commerciali; **q)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **r)** Autorità (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Agenzia delle Entrate, Autorità Giudiziaria, Polizia Giudiziaria, Ministero dell'Economia e delle Finanze e ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

9) Diritti degli interessati

Tu hai diritto di esercitare in ogni momento i diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (accedere ai dati, 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, opporti al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui al precedente punto ***3)***), scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura TIM oppure inviando una email all'indirizzo richiestaprivacy@telecomitalia.it, 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"). Inoltre, il testo dell'informativa sempre aggiornato è consultabile sul sito www.gruppotim.it, link privacy.

Infine, tu hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali (art. 77 del GDPR) o, in alternativa, di adire l'autorità giudiziaria competente (art. 79 del GDPR), qualora ritenga che il trattamento dei dati personali che ti riguardano violi la normativa vigente.

TIM S.p.A.

Edizione: giugno 2025

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

Consenso del cliente Consumer al trattamento dei dati personali per finalità ulteriori all'esecuzione del contratto

Il sottoscritto/a dichiara di aver preso visione dell'Informativa ed esprime liberamente il consenso al trattamento da parte di TIM dei propri dati personali individuali e dettagliati, per:

1) invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazione commerciale, con riguardo all'offerta di prodotti e servizi TIM, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail e applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore)

SI NO

2) identificazione, anche mediante elaborazioni elettroniche, di propri comportamenti e abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le specifiche esigenze e indirizzare le proposte commerciali di interesse

SI NO

3) comunicazione e/o invio di materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail e applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore)

SI NO

4) comunicazione dei miei dati personali a soggetti terzi che li tratteranno per proprie finalità di marketing, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail e applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore)

SI NO

5) invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato e comunicazione commerciale, con riguardo all'offerta di prodotti e servizi TIM contattando, con modalità automatizzate (come sms, mms, fax, fonie, e-mail) e tradizionali (come telefonate con operatore), la numerazione mobile di altro Operatore, di cui il sottoscritto/a si dichiara intestatario/a o utilizzatore/trice esclusivo/a, e fornita come recapito di contatto in occasione della sottoscrizione del contratto o nel corso del contratto stesso

SI NO

(Luogo e data) (Firma leggibile del cliente)

Edizione: marzo 2025

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

Informative “brevi” e consensi per attività di contatto e/o di vendita telefonica *inbound* o *outbound* di linee fisse e mobili (NIP, rientri, native OAO, AL, MNP) e subentri

CLIENTI CONSUMER di TIM / Kena Mobile

a) Testo di informativa “breve” per attivazioni di nuovi impianti/linee, rientri di rete fissa e MNP o subentri da utilizzare per le richieste telefoniche INBOUND di clienti, ex clienti o prospect al Customer Care (da inserire nelle *call guide, script* commerciali e nei *verbal order*).

La chiamata è gestita dall’Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l’operatore).***

Ti informiamo che TIM tratterà, in qualità di Titolare, i tuoi dati personali per l'attivazione della linea telefonica (***oppure in caso di rientri/MNP:*** per effettuare tutte le operazioni necessarie al passaggio in TIM della tua linea telefonica; ***oppure in caso di subentri***: per effettuare tutte le operazioni necessarie al subentro della linea telefonica). In ogni momento potrai richiedere o visionare l’informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy, chiamando il ..... ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it.

---

b) Testo di informativa “breve” per attivazioni di nuovi impianti/linee, rientri di rete fissa e MNP da utilizzare per i contatti/vendite telefoniche OUTBOUND verso clienti o ex clienti TIM la cui fonte dei dati sono i sistemi/DB aziendali (da inserire nelle *call guide, script* commerciali e nei *verbal order*).

Buongiorno, sono ..... ***(indicare nome dell’operatore)*** della società ..... ***(indicare denominazione sociale dell’eventuale partner commerciale/fornitore di customer care)*** e ti sto chiamando dall’Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l’operatore)*** per conto di TIM quale Titolare del trattamento.

Ti informo che il tuo nominativo e numero telefonico sono stati acquisiti dai sistemi di TIM e che ti sto contattando, avendo tu fornito a TIM il consenso per finalità di marketing, per proporti l'attivazione della linea telefonica (***oppure in caso di rientri o MNP:*** il passaggio in TIM della tua linea telefonica). In ogni momento potrai richiedere o visionare l’informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy, chiamando il ..... ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it. Inoltre, puoi opporti al trattamento dei tuoi dati personali per finalità di marketing anche iscrivendo la tua numerazione nel Registro Pubblico delle Opposizioni, secondo le modalità indicate sul sito www.registrodelleopposizioni.it.

---

c) Testo di informativa “breve” per attivazioni di nuovi impianti/linee, rientri di rete fissa e MNP, da utilizzare per tutti i contatti/vendite telefoniche OUTBOUND verso soggetti NON titolari di linea fissa/mobile TIM, la cui fonte dei dati sono list provider (da inserire nelle *call guide, script* commerciali e nei *verbal order*)

Buongiorno, sono ..... ***(indicare nome dell’operatore)*** della società ..... ***(indicare denominazione sociale dell’eventuale partner commerciale/fornitore di customer care)*** e ti sto chiamando dall’Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l’operatore)*** per conto di TIM quale Titolare del trattamento.

Ti informo che il tuo nominativo e numero telefonico sono stati acquisiti da .....*, sulla base del consenso che hai fornito a tale società a comunicare i dati a terzi (tra cui TIM) per proprie finalità di marketing, e che ti sto

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

contattando per proporti l'attivazione della linea telefonica (***oppure in caso di rientri o MNP:*** il passaggio in TIM della tua linea telefonica). In ogni momento potrai richiedere o visionare l'informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy, chiamando il .... ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it. Inoltre, puoi opporti al trattamento dei tuoi dati personali per finalità di marketing anche iscrivendo la tua numerazione nel Registro Pubblico delle Opposizioni, secondo le modalità indicate sul sito www.registrodelleopposizioni.it. Infine, se desideri informazioni sulle modalità di raccolta dei tuoi dati da parte di .....*, puoi contattare il numero ..... o scrivere una email all'indirizzo ..... ***(indicare almeno un riferimento, precedentemente concordato con il list provider)***

** indicare la società (list provider) che ha raccolto i dati e dalla quale sono state acquisite le liste utenti da contattare*

---

d) Testo di informativa "breve" per attivazioni di nuovi impianti/linee, rientri di rete fissa e MNP, da utilizzare per tutti i contatti/vendite telefoniche OUTBOUND verso soggetti NON titolari di linea fissa/mobile TIM, la cui fonte dei dati sono il DBU / elenchi telefonici (*da inserire nelle call guide, script* commerciali *e nei verbal order*)

Buongiorno, sono ..... ***(indicare nome dell'operatore)*** della società ..... ***(indicare denominazione sociale dell'eventuale partner commerciale/fornitore di customer care)*** e ti sto chiamando dall'Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l'operatore)*** per conto di TIM quale Titolare del trattamento.

Ti informo che ti sto contattando, sulla base del legittimo interesse di TIM, per proporti l'attivazione della linea telefonica (***oppure in caso di rientri o MNP:*** il passaggio in TIM della tua linea telefonica), in quanto la tua numerazione è presente negli elenchi telefonici e non è risultata iscritta nel Registro Pubblico delle Opposizioni. In ogni momento potrai richiedere o visionare l'informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy, chiamando il .... ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it. Inoltre, puoi opporti al trattamento dei tuoi dati personali per finalità di marketing anche iscrivendo la sua numerazione nel Registro Pubblico delle Opposizioni, secondo le modalità indicate sul sito www.registrodelleopposizioni.it.

Consensi di TIM per finalità ulteriori rispetto all'esecuzione del contratto
In tutti i suddetti casi ***a), b), c), d)*** *l'Operatore deve richiedere i* ***consensi*** *di TIM in fase di vendita telefonica, leggendo il seguente testo.*

Se ci fornirai il consenso, TIM potrà trattare i tuoi dati individuali e dettagliati per:

Consenso I1 per finalità di marketing di TIM
proporti nuove offerte, vendita diretta, ricerche di mercato, anche con modalità automatizzate (es. sms, e-mail).
Ci fornisci il tuo consenso?

☐ SI ☐ NO

(compilare a sistema il campo "SI" in caso affermativo, "NO" in caso negativo)

Consenso I2 per profilazione individuale

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, tuoi comportamenti ed abitudini di consumo per migliorare i servizi forniti, soddisfare le tue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse.
Ci fornisci il tuo consenso?

☐ SI ☐ NO

(compilare a sistema il campo "SI" in caso affermativo, "NO" in caso negativo)

Consenso P1 per ricevere da TIM comunicazioni promo-pubblicitarie di soggetti terzi
inviarti, anche con modalità automatizzate (es. sms, e-mail), materiale pubblicitario di soggetti terzi.
Ci fornisci il tuo consenso?

☐ SI ☐ NO

(compilare a sistema il campo "SI" in caso affermativo, "NO" in caso negativo)

Consenso T1 per la comunicazione dei dati a soggetti terzi
comunicare i tuoi dati personali a soggetti terzi, che li tratteranno per proprie finalità di marketing, anche con modalità automatizzate.
Ci fornisci il tuo consenso?

☐ SI ☐ NO

(compilare a sistema il campo "SI" in caso affermativo, "NO" in caso negativo)

Consenso A1 per finalità di marketing TIM per contattare il recapito mobile del cliente attivo con altro Operatore Mobile ***(NB: consenso acquisito solo per le attivazioni/passaggio in TIM di linee telefoniche di rete fissa)***

Ci confermi che sei l'intestatario o l'utilizzatore esclusivo della numerazione mobile ..... ***(indicare numerazione AOM)*** che mi hai fornito come recapito di contatto?

☐ SI ☐ NO ***(NB: se la risposta è NO, non va acquisito il seguente consenso)***

TIM potrà contattarti per proporti nuove offerte, vendita diretta, ricerche di mercato, anche con modalità automatizzate (es. sms, e-mail) sulla numerazione mobile di altro Operatore, di cui ti sei dichiarato intestatario/a o utilizzatore/trice esclusivo/a.
Ci fornisci il tuo consenso?

☐ SI ☐ NO

(compilare a sistema il campo "SI" in caso affermativo, "NO" in caso negativo)

Edizione: marzo 2025

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

Informative brevi per attività di contatto e/o di vendita telefonica *inbound* e *outbound* di servizi/offerte/prodotti aggiuntivi

CLIENTI CONSUMER di TIM / Kena Mobile

NB: I testi delle seguenti informative non devono intendersi come acquisizione del consenso ma solo come informativa al soggetto interessato per il trattamento dei dati per l'esecuzione della vendita di un servizio/offerta/prodotto aggiuntivo alla linea telefonica.

a. Testo dell'informativa "breve" da leggere a cura degli operatori del Customer Care in occasione di vendita telefonica di servizi/offerte/prodotti richiesti INBOUND da clienti in Customer Base TIM (da inserire nelle *call guide*, negli *script* commerciali e nei *Verbal Order*)

La chiamata è gestita dall'Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l'operatore).***

Ti informiamo che TIM tratterà, in qualità di Titolare, i tuoi dati personali per attivarti/venderti il servizio/offerta/prodotto ..... ***(indicare denominazione)***. In ogni momento potrai richiedere o visionare l'informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy, chiamando il .... ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it.

---

b. Testo dell'informativa "breve" da leggere a cura degli operatori in occasione di contatti promozionali e/o vendita telefonica OUTBOUND di servizi/offerte/prodotti verso clienti in Customer Base di TIM, la cui fonte dei dati sono i sistemi/DB aziendali (da inserire nelle *call guide*, negli *script* commerciali e nei *Verbal Order*)

Buongiorno, sono ..... ***(indicare nome dell'operatore)*** della società ..... ***(indicare denominazione sociale dell'eventuale partner commerciale/fornitore di customer care)*** e ti sto chiamando dall'Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l'operatore)*** per conto di TIM quale Titolare del trattamento.

Ti informo che il tuo nominativo e numero telefonico sono stati acquisiti dai sistemi di TIM e che ti sto contattando, avendo tu fornito a TIM il consenso per finalità di marketing, per proporti l'attivazione/vendita del servizio/offerta/prodotto ..... ***(indicare denominazione)***. In ogni momento potrai richiedere o visionare l'informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy, chiamando il .... ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it. Inoltre, puoi opporti al trattamento dei tuoi dati personali per finalità di marketing anche iscrivendo la tua numerazione nel Registro Pubblico delle Opposizioni, secondo le modalità indicate sul sito www.registrodelleopposizioni.it.

---

c. Testo dell'informativa "breve" da leggere a cura degli operatori in occasione di contatti promozionali e/o vendita telefonica OUTBOUND di servizi/offerte/prodotti verso soggetti NON titolari di linea fissa o mobile TIM, la cui fonde dei dati sono list provider (da inserire nelle *call guide,* negli *script* commerciali e nei *Verbal Order*)

Buongiorno, sono ..... ***(indicare nome dell'operatore)*** della società ..... ***(indicare denominazione sociale dell'eventuale partner commerciale/fornitore di customer care)*** e ti sto chiamando dall'Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l'operatore)*** per conto di TIM quale Titolare del trattamento.

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.

Ti informo che il tuo nominativo e numero telefonico sono stati acquisiti da ……*, sulla base del consenso che hai fornito a tale società a comunicare i dati a terzi (tra cui TIM) per proprie finalità di marketing, e che ti sto contattando per proporti l'attivazione/vendita del servizio/offerta/prodotto …. ***(indicare denominazione)***. In ogni momento potrai richiedere o visionare l'informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy, chiamando il …. ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it. Inoltre, puoi opporti al trattamento dei tuoi dati personali per finalità di marketing anche iscrivendo la tua numerazione nel Registro Pubblico delle Opposizioni, secondo le modalità indicate sul sito www.registrodelleopposizioni.it. Infine, se desideri informazioni sulle modalità di raccolta dei suoi dati da parte di ……. *, puoi contattare il numero ……. o scrivere una email all'indirizzo ……. ***(indicare almeno un riferimento, precedentemente concordato con il list provider)***

** indicare la società (list provider) che ha raccolto i dati e dalla quale sono state acquisite le liste utenti da contattare*

---

d. Testo di informativa "breve" da leggere a cura degli operatori in occasione di contatti promozionali e/o vendita telefonica OUTBOUND di servizi/offerte/prodotti verso soggetti NON titolari di linea fissa/mobile TIM, il cui nominativo e numero di telefono siano stati estratti dal DBU / elenchi telefonici (da inserire nelle *call guide*, negli *script* e nei *Verbal Order*)

Buongiorno, sono ….. ***(indicare nome dell'operatore)*** della società …… ***(indicare denominazione sociale dell'eventuale partner commerciale/fornitore di customer care)*** e ti sto chiamando dall'Italia ***(modificare in funzione del Paese dove è fisicamente collocato l'operatore)*** per conto di TIM quale Titolare del trattamento.

Ti informo che ti sto contattando, sulla base del legittimo interesse di TIM, per proporti l'attivazione della linea telefonica (***oppure in caso di rientri o MNP:*** il passaggio in TIM della tua linea telefonica), in quanto la tua numerazione è presente negli elenchi telefonici e non è risultata iscritta nel Registro Pubblico delle Opposizioni. In ogni momento potrai richiedere o visionare l'informativa estesa ed esercitare i diritti previsti dalla normativa sulla Privacy chiamando il …… ***(es. 187, 119, 181)*** o consultando il link Privacy sul sito www.gruppotim.it. Inoltre, puoi opporti al trattamento dei tuoi dati personali per finalità di marketing anche iscrivendo la tua numerazione nel Registro Pubblico delle Opposizioni, secondo le modalità indicate sul sito www.registrodelleopposizioni.it.

Edizione: marzo 2025

Gruppo TIM - Uso Interno - Tutti i diritti riservati.