

INFORMATIVA CLIENTI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 RELATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR" o "Regolamento"), con la presente informativa Tiscali Italia S.p.A., con sede legale in Località Sa Illetta - S.S.195 km 2.3, 09123 Cagliari (di seguito "Titolare" o "Tiscali"), intende informarLa sulla tipologia di dati raccolti e sulle modalità di trattamento adottate in relazione al servizio che viene commercializzato con il nome commerciale di "Linkem" che è uno dei marchi di Tiscali (di seguito "Servizio").

Il Responsabile della protezione dei dati (di seguito, "DPO") ex artt. 37 e ss. del Regolamento è raggiungibile all'indirizzo privacy@tiscali.com.

Categorie di dati oggetto del trattamento

Il Titolare tratterà i Suoi dati personali comuni raccolti nell'ambito del contratto e/o della conclusione dello stesso, tra cui rientrano, a titolo esemplificativo ma non esaustivo nome, cognome, numero di telefono mobile e/o fisso, indirizzo e-mail ed in generale i Suoi dati di contatto, il numero e dati di rilascio del documento di identità (patente o passaporto), indirizzi di fatturazione e/o spedizione, dati di traffico telematico.

Il Titolare potrebbe trattare i Suoi dati appartenenti a categorie particolari di cui all'art. 9 GDPR e, nello specifico, i dati relativi al Suo stato di salute, laddove ciò fosse necessario per consentirLe di usufruire delle agevolazioni destinate agli utenti disabili di cui alla Delibera n. 290/21/CONS AGCOM, come previsto dagli artt. 57 e 73-bis del D. Lgs. 259/2003 "Codice delle Comunicazioni Elettroniche".

Finalità, base giuridica e facoltatività del trattamento

I Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico telematico, saranno trattati senza il Suo consenso per le seguenti finalità:

a) erogazione del Servizio ed esecuzione e gestione del rapporto contrattuale (a titolo esemplificativo: i) l'installazione o la consegna di apparati necessari per la fruizione del Servizio; ii) l'erogazione dei servizi di post-vendita, compresa la gestione delle richieste di assistenza; iii) l'invio di informazioni e/o comunicazioni di servizio connesse e/o derivanti dal contratto da Lei concluso; iv) le attività amministrative e contabili connesse all'esecuzione del rapporto contrattuale, fra cui la fatturazione dei corrispettivi, la gestione dei pagamenti e/o reclami, il recupero crediti stragiudiziale direttamente o attraverso società di recupero del credito, la cessione del credito a terzi ecc.); v) erogazione servizi assicurativi (ad es. offerta Protezione Casa); vi) erogazione dei servizi «Soluzioni Digitali» ("Finalità di erogazione del Servizio").

Una volta conferiti, i Suoi dati personali potranno essere trattati da Tiscali anche per le seguenti finalità:

b) adempimento di obblighi di legge, regolamenti o normative nazionali e comunitarie, comprese le disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore e/o i provvedimenti delle Autorità giudiziarie e/o amministrative (tra cui, l'adempimento di obblighi contabili e fiscali, obblighi derivanti dalla Delibera n. 290/21/CONS AGCOM, nonché quelli connessi alle finalità di accertamento e repressione dei reati, di ordine pubblico e di protezione civile, anche nell'ambito della lotta al terrorismo);

c) nell'eventualità in cui sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria o in ambito stragiudiziale (compreso il recupero crediti);

d) limitatamente alla categoria di dati personali comuni, per finalità di profilazione generale, senza ricaduta personalizzata, attraverso

lo svolgimento di analisi generali (anche di tipo predittivo o di orientamento strategico) volte alla creazione di elaborazioni statistiche e modelli di calcolo in relazione all'intera base clienti; tale finalità implica il trattamento dei Suoi dati su base aggregata ed è strumentale alla creazione di modelli strategici aziendali e al miglioramento dei prodotti e dei servizi offerti da Tiscali;

e) per comunicare i Suoi dati alle altre società del Gruppo Tiscali, le quali agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento, per soddisfare esigenze amministrative e contabili interne;

f) valutazione del credito da parte di Società autorizzate. In particolare, per attivare e mantenere il Servizio, Tiscali utilizza alcuni dati personali provenienti da fonti pubbliche, da fonti pubblicamente o generalmente accessibili a chiunque, da soggetti autorizzati dalla legge alla distribuzione e fornitura degli stessi, dagli stessi soggetti censiti relativi a protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, ipoteche, atti giudiziari) e dati di visura e di bilancio. Tali dati sono forniti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società che svolgono servizi di informazione commerciale in base ad apposita autorizzazione prefettizia (ai sensi dell'art. 134 del R.D. n. 773/1931 e s.m.i., Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza). I dati acquisiti tramite queste società possono anche essere combinati con altre informazioni statistiche anche tratte dagli archivi Tiscali utili per la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia e puntualità nei pagamenti. Tali dati sono trattati esclusivamente ai fini della verifica sull'affidabilità e sulla puntualità nei pagamenti e sono conservati da Tiscali anche a seguito della disattivazione del Servizio e/o cessazione del rapporto contrattuale per poter effettuare successive verifiche analoghe in caso di nuova proposizione e/o attivazione di servizi. La raccolta dei dati è obbligatoria e necessaria per i legittimi interessi di Tiscali e per la corretta finalizzazione del contratto.

La base giuridica del trattamento per la finalità a) è individuata negli artt. 6.1.b) per i dati comuni e 9.2.g) del Regolamento e 2-sexies, co. 2 lett. m) del D. Lgs. 196/2003 ("Codice Privacy") e successive modifiche ed integrazioni per i dati appartenenti alle categorie particolari; il conferimento dei Suoi dati personali per tale finalità è facoltativo ma, in difetto, non sarà possibile per Tiscali erogare il Servizio ed adempiere agli ulteriori obblighi assunti nei Suoi confronti.

La base giuridica per la finalità b) è individuata negli artt. 6.1.c) per i dati comuni e 9.2.g) del Regolamento e 2-sexies co. 2 lett m) del Codice Privacy per i dati particolari;

per la finalità c) la base giuridica è da rinvenirsi negli artt. 9.2.f) e 6.1.f) del Regolamento, in quanto il trattamento è necessario per soddisfare eventuali esigenze difensive di Tiscali; per la finalità d) la base giuridica è rintracciabile nell'art. 6.1.f) del Regolamento, in quanto rappresenta un legittimo interesse del Titolare a svolgere attività di analisi generale, in forma aggregata senza ricaduta personalizzata, allo scopo di valutare e conoscere le esigenze dell'intera base clienti di Tiscali;

per la finalità e) la base giuridica è rappresentata dal legittimo interesse del Titolare ai sensi dell'art. 6.1.f) del GDPR, consistente nelle esigenze amministrative e contabili interne, tenuto conto di quanto previsto dal considerando 48 del GDPR; per la finalità f) la base giuridica risiede nel legittimo interesse di Tiscali ex art. 6.1.f) del GDPR, consistente nella esigenza di ottenere una valutazione dei propri crediti.

Inoltre, una volta conferiti, i Suoi dati personali saranno trattati, solo previo Suo specifico consenso ex art. 6.1.a) del Regolamento, per la seguente finalità:

g) invio da parte di Tiscali di comunicazioni promozionali e di marketing, incluse newsletter e ricerche di mercato, offerte promozionali, iniziative commerciali, materiale pubblicitario, vendita diretta e compimento di ricerche di mercato, su prodotti e servizi di Tiscali e di società del Gruppo e/o di Partner Commerciali, attraverso strumenti automatizzati (e-mail, sms, mms, WhatsApp, notifiche push, telefono senza operatore) e non (posta cartacea e telefono con operatore); si precisa che per il Servizio a marchio Linkem, il Titolare raccoglie un unico consenso per le finalità di marketing qui descritte, ai sensi del Provvedimento Generale del Garante per la Protezione dei Dati Personali “Linee guida in materia di attività promozionale e contrasto allo spam” del 4 luglio 2013, per cui, Le sarà possibile esercitare il diritto di opposizione ex art. 21 del Regolamento o la revoca del consenso prestato ex art. 7 del Regolamento, anche in parte, ossia opponendosi o revocando il consenso, ad esempio, al solo invio di comunicazioni effettuato con strumenti automatizzati. Il consenso prestato è revocabile in qualsiasi momento, senza pregiudizio alcuno della liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca.

Modalità di trattamento dei dati

Il trattamento dei dati personali avverrà tramite supporti e/o strumenti informatici, manuali e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e comunque garantendo la riservatezza e sicurezza dei dati stessi e nel rispetto del Regolamento e dei Provvedimenti del Garante per la protezione dei Dati Personali applicabili. Al fine di fornirLe un servizio di assistenza telefonica più efficiente, i Suoi dati potranno essere trattati con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di identificare, all'atto della chiamata, la tipologia di contratto in essere.

Destinatari e trasferimento dei dati personali

I Suoi dati personali potranno essere condivisi con:

- soggetti terzi che, nell'erogazione dei servizi, agiscono comunemente in qualità di responsabili del trattamento ai sensi degli artt. 4.8) e 28 del Regolamento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: altri operatori di telecomunicazioni che forniscono a Tiscali, in virtù di appositi accordi, servizi di connettività, di rete e di telecomunicazione all'ingrosso, cd. wholesale; persone fisiche e/o società e/o studi professionali che prestano attività di assistenza; persone e/o società e/o studi professionali che prestano attività di assistenza e consulenza a Tiscali in materia contabile, amministrativa, legale, tributaria relativamente all'erogazione del Servizio; società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; soggetti e società che operano nell'ambito del recupero del credito nonché nella prevenzione delle frodi e/o che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità nei pagamenti; agenti, procuratori d'affari e dealer; società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; soggetti che effettuano l'installazione, la manutenzione e l'assistenza di apparati, sistemi informatici/telematici e dei prodotti di Tiscali, le società proprietarie delle numerazioni geografiche per le forniture del servizio VOIP, ecc.). L'elenco aggiornato e completo dei

responsabili del trattamento è disponibile presso l'Ufficio Privacy e comunque può essere richiesto al Titolare ai recapiti indicati;

- soggetti che agiscono in qualità di autonomi titolari del trattamento ai sensi dell'art. 4.7) del Regolamento (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere da Tiscali anche nell'interesse dei propri clienti e utenti; altre aziende del Gruppo Tiscali, a cui i dati vengono comunicati per finalità amministrative e contabili interne; società autorizzate che valutano il credito in via preliminare ai fini della cessione e a cui viene ceduto il credito ecc.);
- persone autorizzate dal Titolare al trattamento ai sensi degli artt. 29 e 32.4 del Regolamento e 2-quaterdecies del Codice Privacy;
- soggetti, enti o autorità, autonomi titolari del trattamento, a cui sia obbligatorio comunicare i Suoi dati personali in forza di disposizioni di legge e/o di ordini delle autorità;
- inoltre, La informiamo che i Suoi dati personali saranno trasferiti a soggetti operanti nel settore assicurativo. Tali soggetti, quali compagnie assicurative, tratteranno i Suoi dati personali in qualità di autonomo titolare del trattamento ai fini dell'erogazione dei servizi assicurativi;
- per l'attivazione e l'erogazione delle Soluzioni Digitali, inoltre, i Suoi dati personali potranno essere comunicati a partner ufficiali di Tiscali (i “Partner”).

Trasferimento dei dati extra UE

I Suoi dati personali potranno essere trasferiti al di fuori dello Spazio Economico Europeo. Tiscali rende noto che il trattamento avverrà secondo una delle modalità consentite dalla legge vigente, quali ad esempio il consenso dell'interessato, l'adozione di Clausole Standard approvate dalla Commissione Europea, la selezione di soggetti aderenti a programmi internazionali per la libera circolazione dei dati od operanti in Paesi considerati sicuri dalla Commissione Europea con decisione di adeguatezza, nel rispetto delle raccomandazioni 1/2020 dell'European Data Protection Board. È possibile avere maggiori informazioni, su richiesta, presso il Titolare o il DPO ai contatti sopraindicati.

Conservazione dei dati personali

I Suoi dati personali saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando i principi di minimizzazione e di limitazione della conservazione di cui agli articoli 5.1.c) ed e) del Regolamento.

In particolare, con riferimento alla finalità di marketing, i Suoi dati saranno conservati fino alla revoca del consenso da Lei espresso ex art. 7 del GDPR e/o fino alla Sua opposizione al trattamento ex art. 21 del GDPR; con riguardo alla finalità di profilazione generale basata sul legittimo interesse, i Suoi dati saranno conservati per 12 mesi. Il Titolare si riserva, in ogni caso, di conservare i Suoi dati personali anche per adempiere agli obblighi normativi cui è soggetto (ad es. obbligo di conservazione delle scritture contabili per 10 anni, decorrenti a partire dalla loro registrazione, ai sensi dell'art. 2220 cod. civ.; obblighi fiscali per 5 anni) nonché, eventualmente, per tutto il tempo necessario per soddisfare esigenze difensive in giudizio e in ambito stragiudiziale.

Si precisa, infine, che Tiscali conserverà i Suoi dati relativi al traffico telematico per un periodo pari a: 6 (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, come previsto dall' art. 123 co. 2 del Codice Privacy; 12 (dodici) mesi, per finalità di accertamento e repressione

dei reati, con esclusione dei contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132 co.1 del Codice Privacy; 72 (settantadue) mesi, per finalità di accertamento e repressione dei reati gravi nell'ambito della lotta contro il terrorismo (come previsto dalla normativa di cui all'art. 24 della legge 20 novembre 2017, n. 167, richiamata dall'art. 132 co.5-bis del Codice Privacy e dall'art. 6 D.L. 144/2005 convertito in L. 155/2005).

I dati di traffico telefonico saranno conservati per 24 mesi, per finalità di accertamento e repressione dei reati con esclusione dei

contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132 co.1 del Codice Privacy. È in ogni caso fatta salva l'ulteriore conservazione dei dati di traffico necessaria per soddisfare eventuali esigenze difensive, anche per effetto di contestazioni in sede giudiziale.

Per la finalità di fornitura del servizio di assistenza virtuale ("Voicebot" e "Chatbot"):

- per un massimo di 3 (tre) giorni dalla registrazione via Voicebot;
- per un massimo di 24 (ventiquattro) mesi dalla conversazione via Chatbot e, di 3 (tre) mesi in caso di richiesta di ricontatto.

Finalità di erogazione del servizio ed esecuzione e gestione del rapporto contrattuale	Per l'intera durata del rapporto contrattuale
Finalità di Marketing	Fino alla revoca del consenso espresso ex art. 7 del GDPR e/o fino alla Sua opposizione al trattamento ex art. 21 del GDPR e sino a 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto
Finalità di profilazione generale basata sul Legittimo Interesse	Fino a 12 (dodici) mesi
Finalità amministrative, contabili e fiscali	Fino a 10 (dieci) anni dopo la cessazione della fornitura dei servizi nonché eventualmente per tutto il tempo necessario per soddisfare esigenze difensive; per 10 (dieci) anni per le scritture contabili decorrenti a partire dalla registrazione ai sensi dell'art. 2220 cod.civ.
Finalità di fatturazione dei servizi e/o pagamenti in ambito interconnessione	Fino a 6 (sei) mesi, per i dati di traffico, salva proroga per la gestione di eventuali contenziosi come previsto dall'art.123.2 del Codice Privacy
Finalità di accertamento e repressione dei reati	12 (dodici) / 24 (ventiquattro) / 72 (settantadue) mesi, come previsto dalle specifiche disposizioni normative. I dati relativi al traffico telematico saranno conservati per un periodo di 12 (dodici) mesi per finalità di accertamento e repressione dei reati con esclusione dei contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132.1 del Codice Privacy; per 72 (settantadue) mesi, per finalità di accertamento e repressione dei reati gravi nell'ambito della lotta contro il terrorismo (come previsto dalla normativa di cui all'art. 24 della legge 20 novembre 2017, n.167, richiamata dall'art. 132.5-bis del Codice Privacy ed ex art. 6 D.L. 144/2005 convertito in L. 155/2005). È in ogni caso fatta salva l'ulteriore conservazione dei dati di traffico necessaria per soddisfare eventuali esigenze difensive, anche per effetto di contestazioni in sede giudiziale. Per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi per i dati relativi al traffico telefonico per finalità di accertamento e repressione dei reati con esclusione dei contenuti delle comunicazioni, come previsto dall'art. 132.1 del Codice Privacy.
Finalità di conservazione previste da obblighi di legge (ad esempio la prescrizione legale dei diritti)	Fino a 10 (dieci) anni dopo la cessazione della fornitura del servizio
Finalità di richiesta di ricontatto telefonico	Fino a 3 (tre) mesi dalla richiesta
Finalità di assistenza virtuale tramite Chatbot	Fino a 24 (ventiquattro) mesi dalla conversazione
Finalità di assistenza virtuale tramite Voicebot	Fino ad un massimo di 3 (tre) giorni dalla registrazione

I Suoi diritti privacy ex artt. 15 e ss. del Regolamento

Lei ha diritto di chiedere al Titolare, in qualunque momento, l'accesso ai Suoi Dati ex art. 15 del GDPR, la rettifica ex art. 16 del GDPR o la cancellazione degli stessi ex art. 17 del GDPR o di richiedere la limitazione del trattamento ex art. 18 del GDPR, o di ottenere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che La riguardano nei casi previsti dall'art. 20 del Regolamento. In qualsiasi momento potrà revocare ex art. 7 del Regolamento, il consenso già prestato, senza che ciò pregiudichi la liceità del trattamento effettuato anteriormente alla revoca del consenso, oltre che scrivendo a Tiscali Italia S.p.A. o al DPO ai recapiti indicati, anche accedendo alla Sua area personale o

contattando il Servizio Clienti.

Lei può formulare, inoltre, una richiesta di opposizione al trattamento dei Suoi dati ex art. 21 del Regolamento, nella quale dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: il Titolare si riserva di valutare la Sua istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento, che prevalgano sui Suoi interessi, diritti e libertà.

Lei potrà opporsi in ogni momento senza alcuna motivazione all'invio di comunicazioni di marketing diretto di cui alla lettera g), inoltre, resta salva la possibilità di esercitare tale diritto in parte, ossia, in tal caso, opponendosi, ad esempio, al solo invio di comunicazioni promozionali effettuato tramite strumenti automatizzati.

Le richieste di esercizio dei diritti vanno rivolte per iscritto al Titolare scrivendo tramite:

- posta ordinaria all'indirizzo: Tiscali Italia S.p.A. Loc. Sa Illetta - SS 195 km 2.300, 09123 Cagliari alla c.a. dell'Ufficio Privacy
- all'indirizzo e-mail: privacy@tiscali.com

Reclamo al Garante

In ogni caso, qualora Lei ritenga che il trattamento dei dati personali effettuato dal Titolare, avvenga in violazione di quanto previsto dalla normativa in vigore, ha il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, come previsto dall'art. 77 del Regolamento, o di adire le opportune sedi giudiziarie ai sensi dell'art. 79 del GDPR.

Adesione al S.I.Mo.I.Tel.

Tiscali partecipa al sistema S.I.Mo.I.Tel., una banca dati finalizzata alla prevenzione delle morosità intenzionali della clientela del settore telefonico, alla quale partecipano gli operatori italiani di telecomunicazioni. Il sistema S.I.Mo.I.Tel. nasce a seguito del Provvedimento n. 523 del 8 ottobre 2015 adottato dall'Autorità Garante per la Protezione Dati Personali, successivamente modificato dal Provvedimento n. 71 del 24 febbraio 2022.

La banca dati è gestita da Crif S.p.A., società specializzata in sistemi di informazioni creditizie con sede legale in via Mario Fantin n. 1-3, 40131 Bologna che, in qualità di titolare del trattamento, ne stabilisce le modalità di funzionamento e di utilizzazione, nel rispetto delle misure prescritte da provvedimento ed in conformità alla disciplina in materia di protezione dei dati personali. Ciascun partecipante, inclusa Tiscali, e Crif S.p.A. agiscono quali autonomi Titolari del trattamento.

In particolare, il trattamento dei dati nel S.I.Mo.I.Tel. è basato sul legittimo interesse dei partecipanti ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f), del GDPR potendosi valutare prevalente l'interesse dei partecipanti stessi, nonché dei clienti regolarmente adempienti, al corretto funzionamento di un sistema volto a favorire la corretta gestione dei rapporti contrattuali.

Il trattamento avrà ad oggetto solo dati identificativi (dati anagrafici, codice fiscale o partita iva) ed informazioni di carattere negativo (es. importo totale della morosità per ciascun operatore telefonico, numero fatture non pagate) connesse all'inadempimento intenzionale dell'interessato verso i partecipanti e non potrà riguardare le categorie di dati personali o dati relativi a condanne penali e reati, né comportare l'uso di tecniche o sistemi automatizzati di credit scoring.

I dati sono conservati per un periodo pari a 60 mesi (5 anni) dal recesso del contratto, al termine del quale saranno automaticamente cancellati. Prima del termine, la cancellazione potrà avvenire in caso di comprovata regolarizzazione del debito o di definizione di un accordo tra il cliente interessato ed il relativo operatore che stabilisca un piano di rientro. In tali casi la cancellazione dal S.I.Mo.I.Tel. avverrà entro 7 giorni lavorativi.

L'informativa dettagliata sul trattamento dei dati personali nella banca dati relativa a morosità intenzionali della clientela del settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.) è consultabile sul sito www.linkem.com/privacy.

Si noti, in particolare, che, laddove Lei abbia acquistato o acquisti esclusivamente il servizio commercializzato con il nome commerciale di "Linkem", il trattamento qui descritto non viene attualmente svolto.