

Il Gruppo Sorgenia S.p.A. è costantemente impegnato nel rispettare e salvaguardare i tuoi diritti fondamentali. Un particolare riguardo lo dedichiamo a rispettare le disposizioni relative alla riservatezza dei dati personali da te conferiti per la fornitura dei servizi di telecomunicazione e i servizi a valore aggiunto (complessivamente "Servizi"), nonché per la fornitura dei prodotti (di seguito "Prodotti"), come regolate dalle Condizioni generali di fornitura servizi da te debitamente sottoscritte.

In relazione al trattamento dei suddetti dati, Sorgenia S.p.A. (di seguito anche Sorgenia) e Sorgenia Fiber S.r.l. (di seguito anche "Sorgenia Fiber"), entrambe Società del gruppo Sorgenia, hanno sottoscritto un Accordo di Contitolarità e con la presente Informativa, desiderano fornire le opportune informazioni sull'utilizzo dei dati personali relativi alla "persona fisica", ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento 2016/679/UE (nel seguito anche "GDPR"). Qualora i dati appartengano ad un soggetto non qualificabile come "persona fisica", il loro trattamento avverrà nel rispetto delle prescrizioni del GDPR, ove applicabili.

I tuoi dati saranno dunque trattati dalle seguenti società, in rapporto di contitolarità (di seguito disgiuntamente e/o congiuntamente anche "Contitolari"):

- SORGENIA S.p.A. con sede legale in Via A. Algardi n.4 - 20148 Milano, C.F. e P.IVA 12874490159;
- SORGENIA FIBER S.r.l. con sede legale in Via A. Algardi n.4 - 20148 Milano, C.F. e P.IVA 10906320964.

Il Trattamento riguarderà naturalmente anche i c.d. dati relativi al traffico, vale a dire le informazioni relative alla trasmissione di una comunicazione sia essa vocale, dati o telematica, i quali unitamente alle altre informazioni a te relative (nel seguito "Dati personali"), saranno trattati dai Contitolari nel rispetto delle garanzie di riservatezza e delle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

1. ORIGINE E TIPOLOGIA DEI DATI PERSONALI

I dati personali oggetto di trattamento sono da te forniti o acquisiti in fase di attivazione dei servizi e nel corso del rapporto contrattuale. Possono essere altrimenti acquisiti attraverso la rete commerciale dei Contitolari ovvero da archivi aziendali o pubblici, anche ai fini di cui al successivo punto 2, nello svolgimento dell'attività economica dei Contitolari, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di legge.

A titolo esemplificativo tali dati possono essere:

- **Dati identificativi:** dati che permettono l'identificazione diretta, come i dati anagrafici, conferiti ai fini della sottoscrizione e dell'esecuzione del contratto;
- **Dati di pagamento:** estremi identificativi dei pagamenti e ogni altro dato relativo alla solvibilità e puntualità dei pagamenti;
- **Dati di contatto:** dati relativi alle comunicazioni cartacee ed elettroniche quali: indirizzo, telefono, cellulare, e-mail, forniti in fase di sottoscrizione o nel corso della durata del contratto che consentono di contattarti per fornire risposte o servizi adeguati alle tue esigenze;
- **Dati dell'area riservata:** dati richiesti in fase di registrazione, ove effettuata, e necessari per la fruizione dei relativi servizi web;
- **Dati di traffico:** dati relativi ai servizi di comunicazione elettronica, come definiti dal D. lgs. 259/03, sottoscritti dal Cliente;
- **Dati di navigazione:** dati derivanti dai cookies ed altre tecnologie simili ottenuti, se da te consentito, in fase di navigazione sul sito dei Contitolari.

2. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

I Dati personali sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività dei Contitolari e vengono utilizzati per rendere disponibili i servizi alla clientela. La finalità principale è dunque quella di consentirti di utilizzare i Servizi nelle forme e con le modalità previste dalle Condizioni Generali di contratto sottoscritte e nel rispetto di quanto contrattualmente previsto anche al fine di tutelare i diritti, anche di natura economica dei Contitolari: trattiamo quindi i tuoi dati per dare esecuzione ad obblighi contrattuali. In aggiunta possiamo trattare i Dati personali perché esiste uno specifico obbligo normativo che ce lo impone.

2.1 Trattiamo i Dati personali per le seguenti finalità

- a) per attività relative ad informative precontrattuali da te sollecitate e per ogni ulteriore attività strumentale alla sottoscrizione ed esecuzione del contratto, inclusa l'attivazione di Prodotti e Servizi di telecomunicazione offerti da Sorgenia Fiber direttamente o attraverso Società del Gruppo Sorgenia S.p.A. ovvero Partners commerciali, compresi i servizi di supporto ed ancillari eventualmente da te richiesti;
- b) per la fornitura dei Prodotti e l'erogazione dei Servizi di comunicazione elettronica, compresi i servizi di supporto ed accessori eventualmente da te richiesti; per la gestione tecnica, amministrativa e contabile di reclami, procedure precontenziose e contenziose nonché per valutare l'adesione da parte dei Contitolari a successive proposte contrattuali da te sollecitate, nelle forme e con i limiti di cui alla successiva lett. d); per l'invio di informazioni e comunicazioni circa lo stato dei servizi in essere; per le attività di monitoraggio delle relazioni con la clientela, per migliorare i Prodotti e Servizi oggetto del contratto e adeguare l'offerta alle esigenze della clientela; per la gestione degli ordini di acquisto, la consegna, attivazione e manutenzione dei Prodotti, Servizi e/o apparati acquistati o concessi in comodato d'uso; per la partecipazione a programmi premio o di loyalty; per la fornitura di Servizi di comunicazione elettronica a valore aggiunto (VAS), ivi compresi eventuali servizi c.d. di localizzazione, applicazioni interattive, servizi di accesso ai contenuti, per migliorare i Prodotti e Servizi ed adeguare l'offerta alle tue esigenze;
- c) per l'adempimento di obblighi previsti da normative comunitarie e nazionali, incluse leggi, regolamenti pro tempore vigenti e provvedimenti anche impartiti da Autorità a ciò legittimate, nonché per finalità correlate alla tutela dell'ordine pubblico, all'accertamento e repressione dei reati;
- d) per le attività relative al monitoraggio dell'andamento delle relazioni con la Clientela e per le attività di controllo dei rischi di credito connesse ai Prodotti forniti e ai Servizi prestati, incluse le attività finalizzate ad identificare l'affidabilità economica e la solvibilità del cliente, anteriormente o nel corso del rapporto contrattuale. I Contitolari potranno utilizzare le informazioni relative allo stato ed alla puntualità nei pagamenti, anche avvalendosi del servizio Payline di Cerved, relativi a Prodotti o Servizi forniti, anche in passato, anche per valutare l'adesione a successive proposte contrattuali da te sollecitate. Inoltre, per attivare e mantenere attivi i Servizi, sono utilizzati alcuni dati personali provenienti da archivi o registri pubblici relativi ad eventuali protesti, iscrizioni o trascrizioni pregiudizievoli (quali pignoramenti, procedure concorsuali, sequestri, ipoteche, domande giudiziali) e dati di visura e di bilancio ma anche da basi dati private specializzate nel fornire informazioni sulla puntualità nei pagamenti. Tali dati sono acquisiti attraverso l'accesso ai sistemi informativi di società autorizzate e sono trattati, laddove necessario e consentito, esclusivamente ai fini della verifica sulla affidabilità e puntualità nei pagamenti. L'accesso ai Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) di CRIF e Cerved avviene ai sensi dell'art. 30 ter lett. b-ter del D. lgs. 141/2010, come integrato dalla l. 4 agosto n.124/2017. I dati pubblici o privati potranno anche essere combinati con altre informazioni statistiche e con dati acquisiti in relazione al contratto da attivare e consentiranno la determinazione di un giudizio sintetico (score) di affidabilità creditizia; per la prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e del furto d'identità, i Contitolari potranno comunicare i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dal Cliente, in linea con la normativa vigente;
- e) per verificare, in conformità alla normativa vigente, la correttezza dei dati bancari / postali o di pagamento da te forniti, al fine di attivare la domiciliazione bancaria / postale e gestire i pagamenti.

3. BASE LEGALE

Trattiamo i dati personali per dare esecuzione al contratto sottoscritto (incluso la fase precontrattuale) ai sensi dell'art. 6 par. 1 lett. b) del GDPR. A volte, poi, vi sono delle norme di legge che ci impongono alcuni trattamenti (art. 6 par. 1 lett. c) del GDPR) o perché per i servizi prestati agiamo in vista di un interesse pubblico (art. 6 par. 1 lett. e) del GDPR). Potremmo anche trattare i dati sulla base di un legittimo interesse di dei Contitolari, ad esempio per la comunicazione dei dati dei Clienti ad altre società del Gruppo Sorgenia, ed in tal caso garantiamo che sarà sempre effettuato un "bilanciamento degli interessi" con quelli del Cliente nella sua veste di "Interessato".

Il conferimento dei tuoi Dati personali è necessario per la stipulazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali, anche in riferimento alla sottoscrizione on-line, per l'adesione ai programmi premio e per gli adempimenti normativi. Un eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per i Contitolari di fornirti i Prodotti e Servizi richiesti, di procedere alla sottoscrizione on-line ovvero di consentirti di partecipare ai programmi premio.

4. MODALITÀ, LOGICHE DEL TRATTAMENTO E TEMPI DI CONSERVAZIONE

Il trattamento è effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto dai Contitolari e/o da terzi, di cui questi ultimi possono avvalersi per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Il trattamento dei dati sarà effettuato con logiche di organizzazione ed elaborazione dei tuoi dati, anche di traffico, correlate alle finalità di cui alla presente informativa, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni elettroniche. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica, i tuoi dati sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di rispondere in modo efficiente e mirato alle tue richieste, anche sulla base delle caratteristiche dei Prodotti e Servizi acquisiti dal Cliente. Nel caso di transazioni on line i dati trattati sono protetti con l'impiego di adeguate soluzioni tecnologiche, sia di protezione delle connessioni che di conservazione dei dati finanziari (es.: carte di credito; IBAN, etc.).

I tuoi Dati personali verranno trattati dai Contitolari per tutta la durata contrattuale ed anche successivamente per far valere o tutelare i propri diritti. I dati di traffico saranno conservati per un periodo di 6 mesi ai sensi dell'art. 123 del D. lgs. 196/03, salvo eventuali esigenze ulteriori. Trascorso tale periodo, i dati potranno essere trattati esclusivamente per finalità amministrative e/o per dare esecuzione ad obblighi derivanti dal quadro regolamentare e normativo pro tempore applicabile e nel rispetto degli specifici obblighi di legge sulla conservazione documentale.

5. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA IN QUALITÀ DI RESPONSABILI O DI INCARICATI

Per il perseguimento delle finalità sopra indicate, i Contitolari potrebbero avere necessità di comunicare, in Italia e all'estero, compresi paesi non appartenenti all'Unione Europea, i tuoi dati personali a soggetti terzi per dare compiuta esecuzione al contratto, in adempimento di obblighi di legge o per lo svolgimento di attività strumentali alla prestazione dei servizi richiesti. Nel caso di trasferimento extra UE saranno adottate le prescrizioni contenute negli artt. da 45 a 49 del GDPR applicabili al caso specifico rispettando comunque i principi di limitazione e di pertinenza e limitando allo stretto indispensabile il trasferimento di dati.

Detti soggetti appartengono alle seguenti categorie:

- Autorità pubbliche e organi di vigilanza e controllo, quando ciò occorra per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei Servizi ovvero quando sia richiesto da specifiche previsioni normative, regolamentari e autorizzative; soggetti pubblici che attestano la validità degli attributi identificativi che consentono la verifica dei documenti d'identità;
- soggetti che svolgono per conto dei Contitolari compiti di natura tecnica o organizzativa; soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei Servizi e Prodotti per la Clientela; soggetti che forniscono servizi per la gestione della infrastruttura tecnologica dei Contitolari; soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni al Cliente; soggetti che svolgono attività di assistenza alla Clientela (es. call center etc.); soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry; studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza anche legale; soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività poste in essere dai Contitolari anche nell'interesse dei propri Clienti e utenti; società di factoring, istituti di credito o bancari e società emittenti carte di credito; compagnie assicurative; intermediari finanziari; società di servizi cui sono state affidate le attività di gestione, liquidazione e pagamento di eventuali sinistri;
- istituti bancari e società emittenti le carte di credito ovvero altri soggetti che offrono prodotti e servizi utilizzando l'infrastruttura tecnologica, le piattaforme, le App ovvero altre tipologie di servizi di comunicazione elettronica dei Contitolari;
- altri operatori di telecomunicazioni per la gestione dei relativi rapporti (a titolo esemplificativo portabilità del numero, accesso alla rete, interconnessione e roaming, fatturazione);
- società esterne, anche estere, che operano nel settore delle informazioni commerciali e/o creditizie e del recupero credito incluse dilazioni di pagamento, quando consentito dalla legislazione vigente, per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, prevenzione e controllo delle frodi e di tutela del credito, soggetti che operino per la verifica e la prevenzione dei furti d'identità nonché società terze in caso di cessione dei crediti;
- società del gruppo Sorgenia S.p.A., controllanti, controllate e collegate per finalità amministrativo-contabili di gestione e controllo ovvero a società esterne nell'ambito di modifiche degli assetti societari quali fusioni, cessioni di azienda o di ramo di azienda.

I soggetti appartenenti alle categorie sopra riportate trattano i dati personali come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili del trattamento appositamente nominati.

Tutti i dipendenti, consulenti, interinali e/o ogni altra "persona fisica" che svolgono la propria attività sulla base delle istruzioni ricevute dai Contitolari, art. 29 del GDPR, sono nominati "Incaricati del trattamento" (nel seguito anche "Incaricati"). Agli Incaricati o ai Responsabili, eventualmente designati, i Contitolari impartiscono adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione ed al rispetto delle misure di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

6. ULTERIORI INFORMAZIONI

I Contitolari garantiscono che la sicurezza e la riservatezza dei Dati personali saranno tutelate mediante adeguate misure di protezione, in base a quanto disposto dagli artt. 25, 32, 33, 34, 35 e 36 del GDPR, al fine di ridurre i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

Tali misure non ti esimono dal prestare la necessaria attenzione all'utilizzo, ove richiesto, di password/PIN di complessità adeguata, che dovrai aggiornare periodicamente, soprattutto nel caso tu tema siano stati violati/conosciuti da terzi, nonché custodire con attenzione e rendere inaccessibili a terzi, al fine di evitarne usi impropri e non autorizzati. Proprio in riferimento agli aspetti di protezione dei dati personali puoi, ai sensi dell'art. 33 del GDPR, segnalare ai Contitolari eventuali circostanze o eventi dai quali possa discendere una potenziale "violazione dei dati personali (data breach)" al fine di consentire una immediata valutazione e l'adozione di eventuali azioni volte a contrastare tale evento inviando una comunicazione a privacy@sorgenia.it o contattando il Servizio Clienti.

Eventuali aggiornamenti dell'Informativa saranno immediatamente disponibili sul sito web ed attraverso i canali commerciali dei Contitolari.

7. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

I Contitolari hanno nominato il Responsabile per la Protezione dei Dati personali ("DPO") a cui puoi rivolgerti per richiedere qualsiasi informazione inerente al trattamento dei tuoi dati personali, esercitare i tuoi diritti ai sensi del GDPR e con le modalità descritte nel punto 8). Il DPO è contattabile inviando una mail a: customers.privacy@sorgenia.it o scrivendo a Sorgenia S.p.A. - Rif. Privacy-DPO Via A. Algardi, 4 - 20148 Milano.

8. DIRITTI DELL'INTERESSATO

In qualità di interessato del trattamento dei tuoi dati personali trattati dai Contitolari, hai e potrai esercitare, ove applicabili al trattamento in oggetto, in qualsiasi momento i diritti, previsti dagli Artt. da 15 a 22 del GDPR. Potrai inoltre, rivolgerti all'Autorità di garanzia ai sensi dell'Art. 77 del GDPR.