

Informativa di TIM ai clienti Kena 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 in relazione ai Servizi che vengono commercializzati con il nome commerciale "Kena", che è uno dei marchi di TIM.

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 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 di fatturazione, dati degli strumenti di pagamento (dettagli della carta di credito, ecc.), dati 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), 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)** erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (es. accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da te effettuate) e 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)** rilevazione della customer satisfaction; **g)** gestione dei ritardati/mancati pagamenti e recupero del credito; **h)** cessione del credito a Società autorizzate; **i)** pagamento dei corrispettivi mediante finanziamento erogato da Società specializzata nel credito al consumo; **l)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; **m)** accesso ai servizi offerti nel portale e App Kena.

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) rilevare e contrastare 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 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) 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;
- f) assicurare il miglioramento della qualità della rete e dei servizi e il corretto funzionamento dei siti/portali e App aziendali;
- g) garantire la sicurezza delle reti e dei sistemi d'informazione;
- h) trasmettere i dati all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative;
- i) assicurare l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un proprio diritto in contenziosi civili, amministrativi o penali.

Tu hai diritto di opposti, 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 delle 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

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 richiesto o successivamente, i tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM, con modalità automatizzate di contatto (come sms, fax, fonia, 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.

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 ed abitudini di consumo in modo da migliorare, anche dal punto di vista della qualità, i servizi forniti, soddisfare le tue esigenze ed 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 richiesto o successivamente, i tuoi dati personali potranno essere trattati da TIM per comunicare e/o inviare, con modalità automatizzate di contatto (come sms, fax, fonia, e-mail e applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi.

Qualora tu fornisca tutti i tre suddetti consensi per le finalità di cui al presente punto **3)** al momento dell'attivazione del servizio, TIM ti fornirà la SIM Kena Mobile senza chiederti il pagamento del costo di attivazione, ferma restando la tua possibilità di revocare in qualsiasi momento uno o tutti i consensi come indicato al successivo punto **4)**. Nel caso di revoca dei consensi, non ti sarà richiesto di restituire lo sconto fruito. Se non desideri fornire i consensi, potrai usufruire del medesimo servizio comprensivo del costo di attivazione.

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 all'[Area Clienti MyKena](#) da sito o da App Kena Mobile (disponibile per [Android](#) e per [iPhone](#)), contattando gratuitamente il Servizio Assistenza Clienti Kena 181 o inviando una e-mail all'indirizzo richiesteprivacy@kenamobile.it. Tu hai altresì il diritto di opporli 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 dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno conservati fino a cinque 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, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati dalla data di generazione: **a)** per un periodo massimo di sei mesi per finalità di fatturazione e/o pretesa di pagamento, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale; **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 settantadue 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, 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: **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.

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 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.kenamobile@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 venire a conoscenza

Alcuni trattamenti dei tuoi dati personali possono essere effettuati anche 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 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 e la manutenzione di impianti, sistemi informatici/telematici e collegamenti e/o la consegna, l'installazione e la manutenzione di apparati e prodotti; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Centri media e agenzie pubblicitarie; **d)** Editori, società radiotelevisive e società che erogano servizi di intrattenimento; **e)** Soggetti a cui TIM invia il codice

fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **f)** Società di recupero credito e società cessionarie dei crediti; **g)** Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali; **h)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **i)** Istituti bancari, intermediari finanziari e società specializzate nel credito al consumo per l'erogazione di finanziamenti; **l)** 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; **m)** Consulenti; **n)** Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer; **o)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **p)** Autorità (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Agenzia delle Entrate, Autorità 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, opposti al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui al precedente punto 3)), inviando un'e-mail all'indirizzo richiesteprivacy@kenamobile.it, nonché contattando gratuitamente il Servizio Assistenza Clienti 181. Inoltre, il testo dell'informativa sempre aggiornato è consultabile sul sito www.kenamobile.it, link privacy. Infine, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

TIM S.p.A.

Edizione: Marzo 2025