

Informativa ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali– Servizio Livechat

Ai sensi del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR) e delle disposizioni ancora applicabili del D.Lgs. 196/2003 (il c.d. Codice privacy), Noverca S.r.l., nel seguito Noverca, Ti fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Tuoi dati personali in relazione al servizio Livechat *Kena Mobile*..

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

I dati personali da te forniti saranno trattati da Noverca per rispondere ad i tuoi quesiti e per fornirti servizi di assistenza o le informazioni richieste relative ai prodotti e servizi di Noverca.

2) Conservazione dei dati personali

Noverca 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, i tuoi 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 Noverca e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito. I dati di accesso e di interazione con la Livechat successivamente alla fornitura del servizio sono anonimizzati e utilizzati per valutare la qualità del servizio tecnico.

3) 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, anche di traffico, correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza.

4) Titolare, Data Protection Officer e categorie di persone autorizzate al trattamento dei dati in Noverca

Il Titolare del trattamento dei tuoi dati personali è Noverca S.r.l., con sede in via della Valle dei Fontanili, 29/37 – 00168 Roma. TIM S.p.A. ha nominato un unico *Data Protection Officer* per il Gruppo Telecom Italia, domiciliato presso TIM, via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano, e contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: dpo.noverca@telecomitalia.it. L'elenco aggiornato dei dati di contatto del *Data Protection Officer* è consultabile sul sito www.telecomitalia.com, link *privacy*.

I tuoi dati personali saranno trattati dai dipendenti delle Funzioni Sales, Marketing, Business Support, e Funzioni tecnico/operative. I dipendenti sono stati autorizzati al trattamento dei dati personali ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

5) Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati in qualità di Titolari o che potrebbero venirne a conoscenza in qualità di Responsabili

Oltre che dai dipendenti di Noverca, alcuni trattamenti dei tuoi dati personali potranno essere effettuati da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo Telecom Italia, ai quali Noverca affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto **1)**. Tali soggetti terzi potrebbero essere stabiliti anche all'estero, in Paesi Ue o extra Ue; in quest'ultimo caso, il trasferimento dei dati è effettuato in virtù dell'esistenza di una decisione della Commissione europea circa l'adeguatezza del livello di protezione dei dati del Paese extra UE oppure sulla base delle appropriate e opportune garanzie previste dagli artt. 46 o 47 del GDPR (es. sottoscrizione delle "clausole tipo" di protezione dei dati adottate dalla Commissione europea) o degli ulteriori presupposti di legittimità al trasferimento previsti dall'art. 49 del GDPR (es. esecuzione del contratto richiesto o già in essere, consenso del cliente). Tali soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati Responsabili del trattamento e sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie: **a)** Soggetti ai quali Noverca affida la realizzazione, la manutenzione di impianti, sistemi informatici/telematici e collegamenti e/o la consegna, l'installazione, la manutenzione di apparati e prodotti; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali Noverca affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela;

6) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

Tu hai diritto di accedere in ogni momento ai dati che ti riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti (es. 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), contattando gratuitamente i numeri telefonici del servizio di assistenza clienti o inviando un'e-mail all'indirizzo: richiesteprivacy@kenamobile.it. Infine, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

Noverca S.r.l.

Edizione: maggio 2018