

Informativa di Noverca S.r.l. ai Clienti ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Gentile Cliente,

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.

Ti precisiamo che i servizi vengono commercializzati con il nome commerciale "Kena Mobile" che è uno dei marchi di Noverca.

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

I tuoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico (i c.d. dati di traffico), da te forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da Noverca 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 mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da te effettuate) ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto; **b)** realizzazione e manutenzione 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)** prevenzione frodi e gestione dei ritardati/mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito; **g)** cessione del credito a Società autorizzate; **h)** conservazione ed eventuale utilizzazione dei dati contabili e/o di anzianità della linea per politiche premiali; **i)** eventuale partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione.

Inoltre, nel caso tu sia titolare di uno dei servizi di accesso ad Internet, i dati da te forniti saranno trattati per l'eventuale accesso ai servizi offerti nei siti/portali aziendali, tra i quali: visualizzazione delle condizioni economiche applicate (offerta, opzioni e promozioni eventualmente attivate), il credito prepagato presente sulla SIM, il traffico dell'offerta mobile/opzioni disponibili, il dettaglio delle chiamate effettuate e degli sms inviati, della fattura Kena Mobile.

Per l'attivazione e la gestione di nuovi od ulteriori contratti, ai fini di verifica preliminare e di prevenzione delle frodi, Noverca potrà acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul tuo grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti provenienti da archivi o registri pubblici (es.: iscrizioni pregiudizievoli e protesti) e da sistemi di informazioni creditizie (es.: rapporti di finanziamento), nonché consultare i dati già acquisiti (inclusi quelli relativi ai tuoi pagamenti e ad 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 e/o delle informazioni creditizie, che saranno conservati da Noverca 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.

Oltre che per la prevenzione delle frodi, i tuoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere trattati da Noverca per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, nonché per trasmetterli all'interno del Gruppo TIM per finalità amministrative.

I tuoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere altresì trattati da Noverca per far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria, nonché per adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie e da disposizioni delle Autorità di vigilanza del settore 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 sopra; il loro mancato, parziale o inesatto conferimento potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

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

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.

Inoltre, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati: **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.

3) Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso

Nel caso in cui tu abbia espresso il consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i tuoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da Noverca, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail ed 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 Noverca. A differenza di quanto appena indicato, il recapito di posta cartacea da te fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da Noverca, salvo tua opposizione nei modi di cui al successivo punto **9)**, per le suddette finalità di marketing, attinenti a nostri prodotti o servizi analoghi a quelli da te acquistati.

Inoltre, nel caso in cui tu acconsenta, i tuoi dati personali (inclusi i dati di traffico e di navigazione internet) individuali e dettagliati potranno essere trattati da Noverca per attività di profilazione, al fine di identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, tuoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le tue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse.

Nel caso in cui tu acconsenta, i tuoi dati personali potranno essere comunicati da Noverca alle Società del Gruppo (tra cui ad esempio Tim S.p.A. e Olivetti S.p.A.; l'elenco aggiornato delle Società del Gruppo Telecom Italia è consultabile sul sito www.telecomitalia.com, link privacy) 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 ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), fino a tua eventuale opposizione espressa a ciascuna delle Società del Gruppo Telecom Italia.

4) Ulteriori finalità del trattamento per ricevere da Noverca pubblicità di terzi previo consenso

Nel caso in cui tu abbia espresso l'ulteriore e specifico consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i tuoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da Noverca per comunicare e/o inviare, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi.

5) Revoca del consenso

Il rilascio dei tuoi dati e del tuo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui ai precedenti punti **3)** e **4)** 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, contattando gratuitamente i numeri di assistenza clienti di Noverca o inviando una email all'indirizzo richiesteprivacy@kenamobile.it. Tu hai altresì il diritto di opporci 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, Noverca tratterà i tuoi dati per le sole finalità indicate al precedente punto **1)**.

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, anche di traffico, 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: (i) 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; (ii) profilare i clienti che hanno fornito il consenso

per indirizzare proposte commerciali di interesse; (iii) eventualmente assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti ed alla gestione delle morosità.

7) 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.

8) 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)** e, qualora tu abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui ai punti **3)** e **4)**. 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 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 Noverca affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Soggetti a cui Noverca invia il codice fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **d)** Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti; **e)** Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; **f)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **g)** Consulenti; **h)** Società cessionarie dei crediti; **i)** Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer; **j)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **k)** Autorità di vigilanza (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Ministero dell'Economia e delle Finanze ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

9) 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 (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, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui ai precedenti punti **3)** e **4)**), scrivendo una email all'indirizzo richiesteprivacy@kenamobile.it, nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici dell'assistenza clienti di Noverca Infine, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.