

Informativa ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali Area Clienti MyKena del portale www.kenamobile.it

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, Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali connessi all'utilizzo dell'Area Clienti MyKena del sito www.kenamobile.it.

1) **Categorie di dati personali trattati**

TIM tratta i tuoi dati personali "comuni" di cui all'art. 4, punto 1, del GDPR: dati anagrafici (nome, cognome, sesso, data e luogo di nascita, codice fiscale); dati di contatto (numero di telefono fisso e/o mobile, indirizzo postale e di posta elettronica); dati di accesso e di identificazione (username, password); dati relativi ai prodotti venduti e ai servizi attivati; dati di fatturazione; dati degli strumenti di pagamento (dettagli della carta di credito, PayPal, Satispay, 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 ai log di tracciamento degli accessi e delle attività svolte nell'Area Clienti MyKena (es. contenuti fruiti, acquisti effettuati e offerte visualizzate).

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 saranno trattati da TIM per consentirti di gestire la/e tua/e linea/e telefonica/che in self caring e di utilizzare gli ulteriori servizi disponibili nella tua Area Clienti MyKena; nello specifico per: **a)** la registrazione e l'autenticazione alla Area Clienti MyKena; **b)** la visualizzazione dei tuoi dati personali e la gestione del tuo account MyKena; **c)** la modifica dei tuoi consensi privacy, già forniti a TIM al momento dell'attivazione della linea telefonica, relativi alle finalità di: i) marketing di prodotti/servizi TIM, ii) profilazione individuale, iii) invio di comunicazioni pubblicitarie di soggetti terzi; **d)** la visualizzazione della linea telefonica e dei servizi/offerte/opzioni attivi; **e)** la consultazione del credito residuo, dei costi e del dettaglio delle chiamate effettuate, degli sms inviati; **f)** la visualizzazione di iniziative e offerte; **g)** l'acquisto/attivazione di servizi/offerte/contenuti o l'esecuzione di operazioni di ricarica del credito telefonico; **h)** la richiesta di assistenza (anche attraverso chatbox con assistente virtuale) e la verifica dello stato delle richieste.

2.2) **Trattamenti basati sul legittimo interesse**

I tuoi dati personali, inclusi quelli relativi ai log di tracciamento degli accessi e delle attività svolte nell'Area Clienti MyKena, potranno essere trattati da TIM per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per: **a)** effettuare attività statistiche, di dimensionamento del servizio e di diagnostica; **b)** rilevare e contrastare comportamenti non conformi alle condizioni contrattuali del servizio o dolosi (es. abusi e frodi); **c)** assicurare l'accertamento, l'esercizio e la difesa di un proprio diritto in contenziosi civili, amministrativi o penali.

Tu hai diritto di opporli, 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 **8)**; 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.

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) **Conservazione dei dati personali**

TIM conserverà i tuoi dati personali, inclusi quelli relativi ai log di tracciamento degli accessi e delle attività svolte nell'Area Clienti MyKena, 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 la gestione di eventuali reclami, contenziosi o procedimenti penali.

4) **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. In particolare, i dati da te forniti online in occasione dell'acquisto di prodotti/servizi saranno trattati anche con procedure automatizzate per assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti.

5) **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 S.p.A. ha nominato un Data Protection Officer, contattabile al seguente indirizzo: via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano; oppure inviando una e-mail al seguente indirizzo:

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 e hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

6) **Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati o che potrebbero venirne 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 **2)**. 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 "clause 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)** Fornitori di servizi tecnico-informatici; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela, rilevazione della customer satisfaction; **c)** Istituti bancari e intermediari finanziari; **d)** Fornitori di servizi di logistica e consegna; **e)** Consulenti e studi legali; **f)** Autorità di vigilanza (es. AGCom, AGCM, Garante privacy) e ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

7) **Diritti degli interessati**

Tu hai diritto di esercitare in ogni momento i diritti previsti dagli articoli da 15 a 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, opporli al loro utilizzo per motivi legittimi), contattando gratuitamente il numero telefonico del servizio di assistenza clienti dei servizi Kena 181 o inviando un'e-mail all'indirizzo: richiesteprivacy@kenamobile.it. Inoltre, per ulteriori informazioni, puoi consultare l'informativa completa resa da TIM alla propria clientela dei servizi Kena, il cui testo sempre aggiornato è consultabile sul sito www.kenamobile.it, link *privacy*. Per informazioni in merito all'utilizzo dei cookie e di analoghi strumenti di tracciamento sul sito

www.kenamobile.it (area pubblica e Area Clienti MyKena), si rimanda alla web privacy policy, consultabile cliccando sul link "Privacy & Cookie" a piè pagina del medesimo sito.

Infine, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

TIM S.p.A.

Edizione maggio 2025