



Informativa di TIM ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali per il servizio di Speech Recording & Analytics

Gentile Cliente,

ai sensi del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR) e delle disposizioni del D.Lgs. 196/2003 (il c.d. Codice privacy), Telecom Italia S.p.A., nel seguito TIM, ti fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei tuoi dati personali, in relazione al servizio di Speech Recording & Analytics che comporta l'analisi statistica a campione delle trascrizioni delle conversazioni vocali anonimizzate tra i clienti e gli operatori del servizio di assistenza clienti del perimetro Consumer e Small and Medium Business di TIM.

I trattamenti dei tuoi dati personali sono effettuati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità e della conservazione, minimizzazione, integrità e riservatezza dei dati, previsti dall'art. 5 del GDPR.

1) Categorie di dati trattati

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 e/o mobile, indirizzo postale e di posta elettronica), dati di accesso e di identificazione (es. username, password); dati relativi ai prodotti venduti ed ai servizi attivati, dati di fatturazione, dati di strumenti di pagamento (IBAN, 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 a documenti di identificazione, dati relativi a prodotti e apparati utilizzati (es. marca e modello), dati relativi ai contatti avvenuti con TIM.

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

I tuoi dati personali, già acquisiti da TIM o da te forniti nel corso della chiamata al Customer Care, saranno trattati da TIM per le seguenti finalità: **a)** verificare e migliorare la qualità del servizio del Customer Care di TIM, anche attraverso l'intervento nei processi operativi e nella formazione degli operatori; **b)** approfondire la conoscenza sui bisogni della clientela.

La base giuridica del trattamento è costituita dal legittimo interesse del Titolare (art. 6, par. 1, lett. f GDPR).

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 conseguire dette finalità. Ti sarà comunque garantita la possibilità di contattare il personale di Customer Care senza che la conversazione sia registrata e trascritta.

3) Conservazione dei dati

Le conversazioni effettuate dal cliente a seguito di chiamate al Customer Care possono essere registrate e, una volta trascritte in tempo reale, vengono cancellate. Le trascrizioni delle conversazioni sono anonimizzate entro e non oltre una giornata. Le trascrizioni anonimizzate sono utilizzate per le finalità di cui al precedente punto **2)** e conservate per 15 mesi.

4) Modalità e logica del trattamento

Il trattamento dei dati sarà effettuato attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei dati correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza. In particolare, verranno utilizzati prodotti software che garantiscono l'applicazione di funzioni di anonimizzazione.

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 ha nominato un Data Protection Officer, domiciliato presso TIM, via Gaetano Negri, n. 1 - 20123 Milano, e contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: dpo.clienticonsumer.tim@telecomitalia.it oppure dpo.clientibusiness.tim@telecomitalia.it. L'elenco



aggiornato dei dati di contatto del Data Protection Officer è consultabile sul sito www.gruppotim.it, link [privacy](#).

I dati anonimizzati delle trascrizioni delle conversazioni saranno trattati esclusivamente dalle strutture aziendali deputate alla gestione del servizio. I dipendenti e gli operatori di Customer Care 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 da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo Telecom Italia, con sede in Italia e/o all'estero, ai quali TIM affida talune attività o parti di esse per perseguire le finalità di cui al punto **2)**. Nel caso in cui tali soggetti terzi siano stabiliti in Paesi extra Ue, 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 gestione, manutenzione o assistenza di sistemi informatici/telematici; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali TIM affida attività di assistenza alla clientela; **c)** Autorità (es. AGCom, AGCM e Garante privacy), Autorità Giudiziaria, ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

7) Diritti degli interessati

Tu hai diritto di esercitare in ogni momento, per quanto applicabili, i diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (es. 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, contattando gratuitamente i numeri telefonici 187 (per i clienti consumer di rete fissa), 119 (per i clienti consumer di rete mobile) e 191 (per i clienti business), nonché opposti alla registrazione e alla trascrizione della conversazione per la finalità di cui al precedente punto **2)** in occasione della chiamata al Customer Care.

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

TIM S.p.A.