



1. INTRODUZIONE

Iliad Italia S.p.A. («**Iliad Italia**»), con sede in viale Francesco Restelli 1/A - 20124 Milano, che può essere contattata via mail all'indirizzo privacy@it.iliad.com, tratta i dati personali forniti dall'Utente nell'ambito della discussione, negoziazione, sottoscrizione e gestione del contratto di fornitura di servizi di telefonia mobile di Iliad Italia («**Servizi**») o di acquisto di terminali (inclusi *smartphone*), apparati o accessori di telefonia e connessione dati («**Prodotti**») (il «**Contratto**»), e le altre attività e servizi agli stessi collegati, a meno che non sia fornita nel contesto degli stessi una diversa informativa sul trattamento dei dati personali.

2. A CHI E A CHE COSA SI APPLICA QUESTA INFORMATIVA PRIVACY?

Iliad Italia è il titolare del trattamento con riferimento ai dati personali, ottenuti dall'utente attraverso la fornitura dei Servizi e dei Prodotti e le attività sopra indicate, che vengono trattati nel rispetto dei termini di questa Informativa e della normativa applicabile. Conseguentemente questa Informativa si applica a tutti gli utenti, anche successivamente alla conclusione del rapporto contrattuale nei termini di conservazione di cui al successivo art. 10 («**Utenti**»).

3. CHE TIPO DI DATI PERSONALI DEGLI UTENTI SONO RACCOLTI DA ILIAD ITALIA?

Iliad Italia raccoglie le seguenti categorie di dati personali:

- i. nome, cognome, sesso, dettagli di contatto (e-mail, numero di telefono, indirizzo di residenza, indirizzo di fatturazione);
- ii. luogo e data di nascita;
- iii. codice fiscale;
- iv. documento d'identità (carta d'identità, passaporto, o patente);
- v. dati relativi al traffico e alla tipologia di dispositivi utilizzati;
- vi. dati bancari (dettagli carta di credito o dettagli conto corrente) e informazioni sull'affidabilità creditizia limitatamente ai casi in cui l'Utente acquisti un Prodotto a rate (a tal proposito si rileva come Iliad Italia tratterà in questo caso solo i dati necessari a verificare la solvibilità o meno dell'Utente);
- vii. la propria immagine così come registrata per il tramite di un video effettuato dalla Società ai fini della identificazione dell'Utente e fornire i relativi Servizi.

4. COME VENGONO UTILIZZATI I DATI PERSONALI DEGLI UTENTI DA ILIAD ITALIA?

Iliad Italia tratta i dati personali degli Utenti per le seguenti finalità:

a) per la fornitura dei Servizi e dei Prodotti, inclusa l'eventuale identificazione diretta o indiretta dell'Utente ai fini

della erogazione del Servizio o fornitura del Prodotto, fatturazione di tariffe, traffico, servizi aggiuntivi risultanti dal Contratto e la gestione e aggiornamento dei relativi ordini;

b) per l'analisi, il miglioramento e l'innovazione dei Servizi, dei Prodotti e di servizi e/o attività ad essi connessi;

c) per la fornitura all'Utente dell'assistenza tecnica e del supporto utenti con riferimento ai Servizi e ai Prodotti e per l'installazione / manutenzione / consegna degli stessi e l'invio di comunicazioni di servizio;

d) ai fini di conformità con la normativa nazionale ed europea applicabile (incluse le leggi in materia di antiriciclaggio, antifrode e le disposizioni inerenti il mancato / ritardato pagamento dell'Utente, nonché in materia di *Mobile Number Portability* così come disposto dalla Direttiva 2002/22/CE relativa al servizio universale e ai diritti degli utenti in materia di rete e di servizi di comunicazione elettronica (Direttiva servizio universale) e le relative norme di recepimento come successivamente modificate ed integrate) e/o per rispondere alle richieste delle autorità competenti, anche con riferimento ad eventuali attività di indagine per valutare lo stato di soddisfazione degli Utenti (ivi incluse le richieste formulate ai sensi della Delibera AgCom 79/09/CSP);

e) per la gestione di reclami e controversie; (Le finalità dalla lettera a) ad e) sono congiuntamente definite «**Finalità Contrattuali**»)

f) per far valere e difendere i propri diritti, anche nell'ambito di procedure di verifica della solvibilità degli Utenti in caso di acquisto di Prodotti a rate, di recupero crediti e di assegnazione dei crediti a società autorizzate, anche attraverso terze parti;

g) per portare a termine una potenziale fusione, cessione di beni, cessione d'azienda o di ramo d'azienda divulgando e trasferendo i dati personali dell'Utente alla/e terza/e parte/i coinvolta/e; (Le finalità delle lettere f) e g) sono congiuntamente definite «**Finalità di Interesse Legittimo**»)

h) per fornire, ai sensi dell'articolo 130 del Decreto Legislativo 196/2003 (il «**Codice Privacy**») comunicazioni di marketing tramite e-mail su servizi e/o prodotti analoghi a quelli che Iliad Italia fornisce all'Utente, fermo restando che, in qualsiasi momento, l'Utente avrà la possibilità di opporsi alla ricezione di tali comunicazioni tramite le modalità di cui al paragrafo 9 di seguito;

i) con il preventivo consenso dell'Utente, per l'invio di comunicazioni di marketing sui prodotti e servizi offerti da Iliad Italia (ad esempio tramite l'invio di materiale pubblicitario, l'esecuzione di ricerche di mercato). Le comunicazioni di marketing possono essere inviate sia tramite strumenti di comunicazione tradizionale quali la posta cartacea o la telefonata da parte di un operatore che tramite strumenti di comunicazione automatizzati quali email, chat, SMS, MMS, videochiamata, chiamata automatica, instant message, chatbot, sistemi intelligenti di comunicazione

automatizzata interattiva, banner, sistemi di notifica e altri strumenti di comunicazione a distanza;

j) con il preventivo consenso dell'Utente, per l'invio di comunicazioni di marketing focalizzate sugli interessi e sulle esigenze dell'Utente tramite i mezzi di comunicazione previsti alla precedente lettera h) (le finalità delle lettere h) ed i) sono congiuntamente definite «Finalità di Marketing»).

5. QUALI SONO LE BASI LEGALI DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EFFETTUATO DA ILIAD ITALIA?

Il trattamento dei dati personali degli Utenti è necessario con riferimento alle Finalità Contrattuali data la sua essenzialità al fine di:

- dare esecuzione al Contratto, con riferimento alla fornitura dei Servizi e dei Prodotti richiesti relativamente ai casi previsti nella Sezione 4, lettere da a) a c);
- adeguarsi alle disposizioni della normativa applicabile come previsto nella Sezione 4, lettere d) ed e).

Qualora l'Utente non fornisca i dati personali necessari per le Finalità Contrattuali, non sarà possibile procedere alla stipula del Contratto con l'Utente da parte di Iliad Italia.

Il trattamento dei dati personali dell'Utente per le Finalità di Interesse Legittimo di cui alla Sezione 3, lettere f) e g) è effettuato ai sensi dell'articolo 6, lettera f), del Regolamento europeo generale sulla Protezione dei Dati 2016/679 (il «Regolamento Privacy») per il perseguimento dell'interesse legittimo di Iliad Italia che è equamente bilanciato con l'interesse dell'Utente, in quanto l'attività di trattamento dei dati personali è limitata a quanto strettamente necessario per l'esecuzione delle operazioni economiche richieste.

Il trattamento per le Finalità di Interesse Legittimo non è obbligatorio e l'Utente potrà opporsi a detto trattamento con le modalità di cui alla successiva Sezione 9, ma qualora l'Utente si opponesse a detto trattamento i suoi dati non potranno essere utilizzati per le Finalità di Interesse Legittimo, fatto salvo il caso in cui Iliad Italia dimostri la presenza di motivi legittimi cogenti prevalenti o di esercizio o difesa di un diritto.

Infine, il trattamento per le Finalità di Marketing è basato:

- per quanto riguarda la sezione 4 lettera h), sull'articolo 130 del Codice Privacy, che consente a Iliad Italia di inviare comunicazioni di marketing inerenti servizi e/o prodotti analoghi a quelli forniti all'Utente tramite e-mail, a condizione che l'Utente non si sia opposto a tali comunicazioni;
- per quanto riguarda la sezione 4 lettere i) e j), sul consenso dell'Utente.

Il trattamento dei Dati per Finalità di Marketing non è obbligatorio, tuttavia qualora l'Utente neghi il suo consenso o revochi lo stesso, non potrà ricevere le comunicazioni commerciali di cui alla Sezione 4 lettere da h) a j). In qualsiasi momento, l'Utente potrà revocare i consensi eventualmente prestati le modalità di cui alla successiva Sezione 9 della presente Informativa Privacy.

6. COME ILIAD ITALIA TRATTA I DATI PERSONALI DEGLI UTENTI?

I dati personali degli Utenti possono essere trattati con strumenti manuali o informatici, idonei a garantirne la sicurezza, la riservatezza e ad evitare accessi non autorizzati, diffusione, modifiche e sottrazioni dei dati grazie all'adozione di adeguate misure di sicurezza tecniche, fisiche ed organizzative.

7. CHI PUÒ AVERE ACCESSO AI DATI PERSONALI DEGLI UTENTI?

Per le Finalità Contrattuali di cui sopra, i dati personali degli Utenti possono essere trasferiti alle seguenti categorie di destinatari, situati all'interno e, entro i limiti di cui alla Sezione 8 di seguito, al di fuori dell'Unione europea: (a) terzi fornitori di servizi di assistenza e consulenza per Iliad Italia con riferimento alle attività dei settori (a titolo meramente esemplificativo) tecnologico, contabile, amministrativo, legale, assicurativo, IT, commerciale, creditizio, fiscale; (b) soggetti italiani ed esteri che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi all'utenza, ivi compresi i servizi di collegamento/interconnessione, il *roaming* (nazionale ed internazionale) e i servizi di portabilità, (c) banche ed istituti di emissione di carte di credito; (d) società del gruppo Iliad; (e) soggetti italiani ed esteri che effettuano servizi di verifica e recupero crediti per conto del gruppo Iliad; (f) la rete commerciale (es. agenti, distributori) di Iliad Italia; (g) soggetti ed autorità il cui diritto di accesso ai dati personali degli Utenti è espressamente riconosciuto dalla legge, da regolamenti o da provvedimenti emanati dalle autorità competenti. Tali destinatari, a seconda delle circostanze, tratteranno i dati personali in qualità di titolari, responsabili o incaricati del trattamento.

Per le Finalità di Interesse Legittimo di cui sopra, i dati personali degli Utenti possono essere trasferiti alle seguenti categorie di destinatari, situati all'interno e, entro i limiti di cui alla Sezione 8 di seguito, al di fuori dell'Unione europea: a) terzi fornitori di servizi di assistenza e consulenza per Iliad Italia, anche con riferimento alle attività di valutazione dell'affidabilità creditizia, recupero e cessione crediti; (b) società del gruppo Iliad; (c) potenziali acquirenti di Iliad Italia ed entità risultanti dalla fusione o ogni altra forma di trasformazione riguardante Iliad Italia; (d) autorità competenti.

Per le Finalità di Marketing di cui sopra, i dati personali degli Utenti possono essere trasferiti alle seguenti categorie di destinatari, situati all'interno e, entro i limiti di cui alla Sezione 8 di seguito, al di fuori dell'Unione europea: (a) terzi fornitori di servizi di assistenza e consulenza per Iliad Italia con riferimento alle attività di invio delle comunicazioni commerciali; (b) società del gruppo Iliad.

Una lista completa dei responsabili è reperibile, su richiesta, attraverso le modalità indicate alla Sezione 9 di seguito.

In considerazione della complessità dell'organizzazione e della stretta interrelazione fra le varie funzioni aziendali, precisiamo inoltre che, quali soggetti autorizzati del trattamento, possono trattare i Dati degli Utenti anche i nostri dipendenti e collaboratori di volta in volta interessati o coinvolti nell'ambito delle rispettive mansioni in conformità alle istruzioni ricevute.

In caso di utilizzo di strumenti di identificazione indiretta dei singoli Utenti, Iliad Italia può acquisire informazioni da soggetti che, in ambito pubblico, attestano la validità degli attributi identificativi e consentono la verifica dei documenti di identità (come il Sistema pubblico di prevenzioni delle frodi nel settore del credito a consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, istituito con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze del 19 maggio 2014 n. 95 e/o da società esterne che svolgono servizi a pagamento). Le informazioni acquisite

vengono trattate da Iliad Italia solo ai fini dell'identificazione dell'Utente.

8. I DATI PERSONALI DEGLI UTENTI VENGONO TRASFERITI ALL'ESTERO?

I dati personali degli Utenti potranno essere liberamente trasferiti fuori dal territorio nazionale a Paesi situati nell'Unione europea, in particolare in Francia, ma potrebbero essere trasferiti anche al di fuori dell'Unione europea (in via esemplificativa, in caso di servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi all'utenza, ivi compresi i servizi di collegamento/interconnessione, il *roaming* (nazionale ed internazionale) e i servizi di portabilità). Con riferimento ai trasferimenti al di fuori del territorio dell'Unione europea verso Paesi non considerati adeguati dalla Commissione europea, Iliad Italia adotta le misure di sicurezza adatte ed appropriate per proteggere i dati personali degli Utenti. Conseguentemente l'eventuale trasferimento dei dati degli Utenti in Paesi situati al di fuori dell'Unione europea avverrà, in ogni caso, nel rispetto delle garanzie appropriate e opportune ai fini del trasferimento stesso, come le clausole contrattuali tipo di protezione dei dati, ai sensi della normativa applicabile e in particolare degli articoli 45 e 46 del Regolamento Privacy.

9. QUALI SONO I DIRITTI DEGLI UTENTI RIGUARDO I LORO DATI PERSONALI?

L'Utente può, in ogni momento e gratuitamente, mandando un'e-mail all'indirizzo privacy@it.liad.com d'indicando il proprio "user login" (codice cliente univoco che inizia con 7), esercitare i seguenti diritti:

- (a) chiedere a Iliad Italia la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai dati personali al fine di verificarne l'accuratezza e richiederne l'integrazione, aggiornamento o modifica;
- (b) ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati eventualmente trattati in violazione della legge applicabile;
- (c) opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento;
- (d) revocare, in qualsiasi momento, il consenso al trattamento dei dati (in relazione ai trattamenti per cui tale consenso è eventualmente necessario), senza che ciò pregiudichi in alcun modo la liceità del trattamento basato sul consenso prestato prima della revoca;
- (e) chiedere ad Iliad Italia la limitazione del trattamento dei propri dati personali nel caso in cui:
 - l'Utente contesti l'esattezza dei propri dati personali, per il periodo necessario ad Iliad Italia per verificare l'esattezza di tali dati;
 - il trattamento sia illecito e l'Utente si opponga alla cancellazione dei propri dati personali e chieda invece che ne sia limitato l'utilizzo;
 - benché Iliad Italia non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati siano necessari all'Utente per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; o
 - l'Utente si sia opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, del Regolamento Privacy in attesa della verifica in merito all'eventuale

prevalenza dei motivi legittimi cogenti di Iliad Italia per continuare il trattamento;

- f) chiedere la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo;
- g) ricevere una copia in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, dei propri dati personali, laddove l'Utente voglia trasferire i dati personali che lo riguardano a sé stesso o ad un diverso fornitore di servizi, nelle ipotesi in cui Iliad Italia effettui il trattamento dei dati personali sulla base del consenso dell'Utente o sulla base della circostanza che il trattamento è necessario per la fornitura dei Servizi e/o dei Prodotti ed i dati personali sono trattati attraverso strumenti automatizzati (diritto alla portabilità dei dati personali);
- h) proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità indicate sul sito web www.garanteprivacy.it.

10. TERMINI DI CONSERVAZIONE DEI DATI APPLICABILI AI DATI DEGLI UTENTI

I dati personali degli Utenti saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il perseguimento delle finalità per cui tali dati sono stati raccolti, come affermato in questa Informativa. In ogni caso i seguenti termini di conservazione si applicheranno con riferimento ai trattamenti dei dati personali degli Utenti per le finalità riportate di seguito:

- i. per le Finalità Contrattuali e di Interesse Legittimo di cui alla Sezione 4, lettere dalla a) alla g), i dati personali degli Utenti vengono conservati per un periodo pari alla durata del Contratto (ivi inclusi eventuali rinnovi) e per i 10 anni successivi al termine, risoluzione o recesso dello stesso, fatti salvi i casi in cui la conservazione per un periodo successivo sia richiesta per eventuali contenziosi, richieste delle autorità competenti o ai sensi della normativa applicabile; con specifico riferimento alla propria immagine così come registrata per il tramite di un video effettuato dalla Società ai fini della identificazione dell'Utente lo stesso sarà cancellato allo scadere del termine previsto dalla legge; tuttavia, qualora l'immagine registrata venga rifiutata dal sistema per mancanza di conformità alla normativa applicabile, tale immagine sarà cancellata trascorsi 15 (quindici) giorni dalla sua registrazione.
- ii. per le Finalità di Marketing relative all'invio di comunicazioni commerciali e all'esecuzione di ricerche di mercato di cui alla Sezione 4 lettere h) ed i) della presente Informativa, i dati personali degli Utenti vengono conservati per la durata del Contratto e un periodo di 24 mesi successivo alla sua cessazione;
- iii. per le Finalità di Marketing relative all'analisi delle preferenze degli Utenti per finalità di marketing di cui alla Sezione 4 lettera i) della presente Informativa, i dati personali degli Utenti vengono conservati per un periodo di 12 mesi dalla raccolta.

In aggiunta a quanto sopra esposto, Iliad Italia conserverà i dati relativi al traffico telefonico:

- che sono strettamente necessari per la fatturazione ed i pagamenti di interconnessione relativi all'Utente per un periodo non eccedente i 6 mesi, soggetto ad eventuali estensioni del termine di conservazione nel caso di

contestazioni (incluse le contestazioni sollevate tramite autorità giudiziarie);

- per finalità di accertamento e repressione dei reati, per un periodo di 24 mesi dalla data della comunicazione (in relazione al traffico telefonico) e per un periodo di 12 mesi dalla data della comunicazione (in relazione al traffico telematico, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni);
- per finalità di accertamento e repressione dei reati, per un periodo di 30 giorni dalla data della comunicazione, in relazione alle chiamate senza risposta effettuate dall'Utente verso un terzo;
- che sono necessari per assistere le autorità competenti nella lotta contro il terrorismo e reati gravi per il periodo previsto dalla normativa vigente (congiuntamente ai dati relativi alle chiamate perse) pari a 72 mesi, soggetto ad eventuali estensioni del termine di conservazione nel caso di contestazioni (incluse le contestazioni sollevate tramite autorità giudiziarie).

11. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il responsabile della protezione dei dati personali nominato da Iliad Italia ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento Privacy è contattabile all'indirizzo e-mail dpo@it.iliad.com.

12. MODIFICHE E AGGIORNAMENTI

La presente Informativa può essere soggetta a modifiche ed integrazioni, anche quale conseguenza dell'applicabilità del Regolamento Privacy e di eventuali successive modifiche e/o integrazioni normative. Gli Utenti potranno visionare il testo dell'Informativa costantemente aggiornata sul sito internet www.iliad.it.

Informativa aggiornata al 6 novembre 2019