

Informativa di NETOIP.COM ai clienti Business e Consumer, ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali

Gentile Cliente, ai sensi degli artt. 13, 14 e 32 del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR), quale modifica delle informative già fornite ai sensi dell'art. 13 D.lgs. 196/03, c.d. Codice Privacy, nonché degli artt. 132 ter e quater del medesimo Codice Privacy, NETOIP.COM S.R.L., nel seguito NETOIP, Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali, e qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza in nome e per conto delle società del Suo Gruppo, quelli delle società del Suo Gruppo. Per alcuni servizi potrà esserti fornita una informativa sul trattamento dei dati specifica.

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

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico (i c.d. dati di traffico), da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da NETOIP 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 fissa, mobile e telematica, trasmissione delle comunicazioni da Lei effettuate) ed ogni altro servizio 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) gestione dei ritardati/mancati pagamenti ed eventuale recupero del credito; g) cessione del credito a Società autorizzate; h) conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; i) eventuale partecipazione a programmi a premio o di fidelizzazione. Inoltre, nel caso Lei sia titolare di uno dei servizi di accesso ad Internet e/o di una casella e-mail di NETOIP, i dati da Lei forniti saranno trattati per l'eventuale accesso ai servizi offerti nei siti/portali aziendali, tra i quali: visualizzazione della fattura NETOIP e del dettaglio delle chiamate, accertamento dello stato ed esecuzione dei pagamenti, verifica dello stato delle richieste e/o segnalazioni guasti, assistenza, acquisto di prodotti e/o servizi. In particolare, qualora Lei intenda utilizzare il servizio di assistenza tecnica on-line dei servizi attivi, La informiamo che durante l'esecuzione dei test sulla corretta configurazione del browser, del client di posta elettronica e del modem saranno rilevati i dati relativi alla configurazione software della connessione internet, con i relativi dati tecnici del personal computer e della configurazione hardware, i quali potrebbero essere trasmessi a corredo del ticket che Lei invierà al Servizio Clienti di NETOIP. Per il perseguimento del proprio legittimo interesse ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi nell'attivazione e nella gestione di nuovi od ulteriori contratti, NETOIP potrà acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul Suo 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 interni 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, delle informazioni creditizie e/o dei dati interni, che saranno conservati da NETOIP per il tempo strettamente necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e per la gestione di eventuali Sue richieste di accesso ai dati personali. Inoltre, sempre per le medesime finalità, NETOIP potrà consultare la banca dati interoperatore relativa a morosità intenzionali della clientela nel settore telefonico (S.I.Mo.I.Tel.), nonché comunicare in tale banca i dati personali dei propri clienti morosi solo qualora siano presenti tutti i requisiti stabiliti dal Provvedimento n. 523 dell'8/10/15 del Garante per la protezione dei dati personali. Infine, conformemente alla normativa relativa al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, NETOIP comunicherà i dati all'Archivio Centrale Informatizzato, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze (titolare) e gestito da Consap S.p.A. e collegato alle banche dati di Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, Inps, Inail, per finalità di verifica dell'autenticità dei dati contenuti nei documenti forniti dai clienti (ove ritenuto utile per accertarne l'identità, in caso di richiesta di dilazioni o di differimenti nei pagamenti dei servizi), nonché per lo scambio di informazioni necessarie alla prevenzione del rischio di frodi e al contrasto alle frodi subite mediante furto d'identità.

I Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere altresì trattati da NETOIP per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, nonché per lo scambio di informazioni necessarie alla prevenzione del rischio di frodi e al contrasto alle frodi subite mediante furto d'identità.

I Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere altresì trattati da NETOIP 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 Suoi 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

NETOIP conserverà i Suoi 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 trattati fino a cinque anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con NETOIP e, comunque, finché permangono lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito.

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 Lei 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 del cliente

Nel caso in cui Lei abbia espresso il Suo consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o lo esprima successivamente, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da NETOIP, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, 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 NETOIP. A differenza di quanto appena indicato, il recapito di posta cartacea da Lei fornitoci in fase di acquisto di un nostro prodotto o servizio potrà essere invece trattato da NETOIP, salvo Sua opposizione nei modi di cui al successivo punto 10), per le suddette finalità di marketing, attinenti a nostri prodotti o servizi analoghi a quelli da Lei acquistati. Inoltre, nel caso in cui Lei vi acconsenta, i Suoi dati personali (inclusi i dati di traffico e di navigazione internet) individuali e dettagliati potranno essere trattati da NETOIP per attività di profilazione al fine di identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche, Suoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le Sue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di interesse. Resta invece ferma la possibilità per NETOIP di trattare i dati predetti in forma aggregata, nel rispetto delle misure prescritte dal Garante privacy ed in virtù dello specifico esonero dal consenso previsto dalla medesima Autorità, per analisi ed elaborazioni elettroniche (es.: classificazione dell'intera clientela in categorie omogenee per livelli di servizi, consumi, spesa, ecc.) dirette a monitorare periodicamente lo sviluppo e l'andamento economico delle attività di NETOIP, orientare i relativi processi industriali e commerciali, migliorare i servizi e piani tariffari, progettare e realizzare le campagne di comunicazione commerciale. Inoltre, previa anonimizzazione, i dati predetti potranno essere utilizzati per elaborazioni aventi la sola finalità di produrre analisi a livello statistico, senza alcun effetto diretto su singoli clienti.

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

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

5) Revoca del consenso

Il rilascio dei Suoi dati e del Suo 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 comunicarle aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, contattando gratuitamente il numero 800 683 700 – selezione 1. Lei ha altresì il diritto di opporsi in parte al trattamento dei suoi dati per finalità di marketing (tramite modalità automatizzate o tradizionali di contatto). A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, NETOIP tratterà i Suoi 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) assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti, ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi.

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

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è NETOIP.COM Srl, con sede in via S. Totti n. 12/A 60131 Ancona. NETOIP ha nominato un Data Protection Officer per la società, Carlo Zoppi C/O Sophya Consulting Viale Don Minzoni N. 29 60035 Jesi, e contattabile inviando una e-mail al seguente indirizzo: privacy@netoip.com. L'elenco aggiornato dei dati di contatto del Data Protection Officer è consultabile sul sito <http://netoip.wirelessinternet.it/>, link Privacy. I Suoi dati personali, e, qualora agisca in virtù di apposito mandato con rappresentanza, quelli delle società del Suo Gruppo saranno trattati dai dipendenti di NETOIP, i quali 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 venire a conoscenza in qualità di Responsabili

Oltre che dai dipendenti di NETOIP, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati da soggetti terzi, ai quali NETOIP affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto 1) e, qualora Lei 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 NETOIP 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 NETOIP affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; c) Soggetti a cui NETOIP invia il codice fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; d) Società di recupero credito e Società cessionarie del credito; e) Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, nonché al Gestore della banca dati S.I.Mo.I.Tel.; f) Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; g) Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; h) altri Operatori di comunicazioni elettroniche, titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali NETOIP effettua il servizio di fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito; i) Consulenti; l) Agenti, Procuratori d'affari e Dealer; m) Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; n) 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) Procedure congiunte ed informativa sui rischi

Ai sensi dell'art. 32 GDPR e 132 ter del Codice della Privacy, qualora la sicurezza del servizio o dei dati personali richieda anche l'adozione di misure che riguardano la rete, NETOIP La informa che tali misure sono adottate congiuntamente con il fornitore della rete pubblica di comunicazioni (es. Tim, OpenFiber etc). In caso di mancato accordo, su richiesta di uno dei fornitori, la controversia è definita dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni secondo le modalità previste dalla normativa vigente. NETOIP si impegna altresì ad informare i propri abbonati e gli utenti, in maniera idonea ed adeguata circa l'eventuale sussistenza di particolari rischi di violazione della sicurezza della rete, indicando, quando il rischio è al di fuori dell'ambito di applicazione delle misure che il fornitore stesso è tenuto ad adottare a norma dell'articolo 132 ter, commi 2, 3 e 5, Cod. Privacy, tutti i possibili rimedi e i relativi costi presumibili. Analoghe informazioni sono rese al Garante e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

10) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (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, nonché opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o revocare il consenso per le finalità di cui ai precedenti punti 3) e 4), scrivendo al Servizio Clienti indicativo sulla fattura NETOIP, nonché contattando gratuitamente i numeri telefonici 800 683 700 – selezione 1. Infine, Lei ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.