

# Informativa BT Enìa Clienti Piccole e Medie Imprese

Versione 1.2 - Maggio 2013



## Informativa ai sensi dell'art.13 del D.Lgs. n. 196 del 30 Giugno 2003 e successive modifiche

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30 Giugno 2003 e s.m.i. denominato "Il Codice in materia di protezione dei dati personali" (d'ora innanzi: "Codice Privacy"), BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. (nel seguito anche "BT Enia") desidera fornirLe alcune informazioni sul trattamento dei Suoi dati personali ("Informativa") circa i servizi di comunicazione elettronica a Lei forniti da BT Enia medesima (di seguito anche il "Contratto") in relazione al quale Ella ricopre la specifica qualifica di Contraente ex art. 4, co. 2, lett. f) Codice Privacy.

La politica di BT Enia riguardo alla tutela della privacy sarà periodicamente aggiornata e disponibile nella sezione Privacy del sito istituzionale [www.btenia.it](http://www.btenia.it)

### 1 Fonti dei dati personali

- I dati personali oggetto di trattamento sono comunicati di Sua iniziativa a BT Enia o altrimenti acquisiti attraverso la rete commerciale di BT Enia ovvero da archivi privati o pubblici, nello svolgimento dell'attività d'impresa di BT Enia in ogni caso nel rispetto delle disposizioni di legge.
- Per l'attivazione dei servizi e la gestione dei Contratti, BT Enia potrà acquisire, attraverso l'accesso ai sistemi informativi di centrali rischi private e/o di altre società del settore, le informazioni provenienti da archivi o registri pubblici (quali ad esempio iscrizioni pregiudizievoli e protesti), nonché consultare i propri archivi. In tale contesto potranno essere elaborati e/o acquisiti giudizi sintetici (score) sul suo grado di affidabilità in base alle risultanze dei dati pubblici e dei dati acquisiti in relazione al contratto da attivare ed a quelli eventualmente in corso od estinti con la nostra società.
- Inoltre, BT Enia potrà trattare i Suoi dati sulla puntualità nei pagamenti dei servizi a Lei forniti consultando i propri archivi ed utilizzando i dati relativi anche a ritardati o mancati pagamenti nell'ambito di contratti in corso o cessati.

### 2 Finalità per le quali il trattamento dei dati del cliente è necessario

I Suoi dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico, da Lei forniti e/o acquisiti da BT Enia presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, sono raccolti e trattati per finalità connesse o strumentali all'attività di BT Enia e dunque:

- Consentire la realizzazione di tutte le attività connesse, in maniera diretta e indiretta, all'esecuzione del Contratto di cui Lei è parte secondo quanto previsto dall'art. 24 del Codice Privacy.  
A titolo meramente esemplificativo, e non esaustivo, si indicano le seguenti finalità:
  - accesso alla rete telefonica fissa, mobile e telematica;
  - trasmissione delle comunicazioni da Lei effettuate ed ogni altro connesso servizio eventualmente richiesto;
  - realizzazione e manutenzione degli impianti;
  - manutenzione e/o assistenza di collegamenti, prodotti e/o apparati, nonché consegna di prodotti e/o apparati;
  - fatturazione dei canoni, del traffico e di eventuali servizi supplementari;
  - fatturazione per conto terzi degli importi dovuti per le comunicazioni effettuate verso numerazioni non geografiche (es. 166, 892, 899, etc.) di titolarità di altri operatori;
  - gestione di eventuali reclami e contenziosi.
- Prevenzione frodi, truffe e atti civilmente e/o penalmente illeciti in generale e gestione dei ritardi o dei mancati pagamenti;
- Tutela ed eventuale recupero del credito, direttamente o attraverso soggetti terzi (Agenzie/Società di recupero credito) ai quali saranno comunicati i dati necessari per tali scopi, anche in nome e per conto di altri operatori titolari di crediti connessi alle chiamate verso le predette numerazioni non geografiche;
- Cessione del credito a società autorizzate;
- Invio di comunicazioni su richiesta di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza.
- Utilizzo, da parte di BT Enia, e in ogni caso in conformità con le Modalità di trattamento e conservazione di cui al punto 3) che segue, al fine di far valere o difendere un proprio diritto in sede giudiziaria. In tal caso i dati saranno trattati solo per queste finalità e comunque per il tempo strettamente necessario al loro perseguimento;

Per le medesime finalità sopra descritte i suoi dati potranno essere esportati e trattati all'estero nel rispetto dell'art 43, comma 1, lettera b) del Codice Privacy e secondo quanto indicato al punto 6) che segue.

### 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, e fino alla revoca dello stesso, i Suoi dati personali, ivi inclusi i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico e/o i dati relativi all'ubicazione, potranno altresì essere trattati da BT Enia per le seguenti ulteriori finalità:

- Finalità promozionali**, fra cui potranno rientrare attività quali, la comunicazione e/o l'invio, anche con modalità automatizzate, di materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, MMS, video e modalità similari, posta elettronica, fax e/o in allegato alla fattura; il compimento di attività dirette ed indirette di vendita; l'inoltro di comunicazioni commerciali interattive; la proposizione di promozioni sugli attuali servizi e/o prodotti oggetto del contratto principale da lei sottoscritto; la proposizione e l'attivazione di servizi telefonici o telematici ulteriori rispetto al contratto principale da Lei sottoscritto; la Sua partecipazione a programmi a premio di BT Enia;
- Finalità di profilazione** fra cui potranno rientrare attività quali l'identificazione, anche mediante elaborazioni elettroniche, di abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento alle informazioni acquisite attraverso l'utilizzo del prodotto e/o servizi tra cui i consumi di traffico, per migliorare il servizio fornito, soddisfare Sue specifiche esigenze con promozioni vantaggiose e proporre nuovi servizi e prodotti di BT Enia;
- Finalità statistica** fra cui potranno rientrare attività quali, il compimento di indagini, sondaggi e rilevazioni del grado di soddisfazione della clientela sulla qualità dei servizi, anche mediante interviste telefoniche, l'elaborazione di studi e ricerche statistiche e di mercato;

### 4 Modalità di trattamento e di conservazione

Il trattamento è effettuato sia con strumenti cartacei sia con l'ausilio di mezzi elettronici o comunque automatizzati ed è svolto da BT Enia e/o da terzi (limitatamente a quanto stabilito ai sensi del punto 5) di cui alla presente Informativa, di cui BT Enia può avvalersi, per memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi mediante logiche di organizzazione ed elaborazione correlate alle finalità sopra indicate e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati e delle comunicazioni.

I dati sono conservati per i tempi prescritti dalle vigenti norme di legge e, in assenza di termini specifici previsti da queste ultime, i Suoi dati saranno comunque conservati in una forma che consenta l'identificazione dell'Interessato e/o del Contraente per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e successivamente trattati.

In particolare i dati relativi al traffico, ovvero qualsiasi dato sottoposto a trattamento ai fini della fatturazione, saranno conservati ai fini di cui all'art. 123 del D.Lgs. 196/2003 per un periodo di sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale e l'adempimento agli obblighi civilistici in materia di scritture contabili. Inoltre, secondo quanto previsto dall'art.132 del D.Lgs. 196/2003 i dati relativi al traffico saranno conservati per il periodo previsto dalla normativa vigente per finalità di accertamento e repressione dei reati.

#### **5 Categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati**

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di legge, regolamento o normativa comunitaria, oltre che dai dipendenti di BT Enia, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati anche da soggetti terzi, ivi incluse le Società del Gruppo BT, con sede in Italia e/o all'estero, ai quali BT Enia affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al punto 2) e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui al punto 3).

In tal caso gli stessi soggetti opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati come Responsabili o Incaricati del trattamento. Ai Responsabili o agli Incaricati, eventualmente designati, BT Enia impartirà adeguate istruzioni operative, con particolare riferimento all'adozione delle misure minime di sicurezza, al fine di poter garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati.

I soggetti terzi sopra citati sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie:

- a) Persone fisiche e/o giuridiche di cui BT Enia si avvalga nell'esecuzione dei Servizi e/o per attività ad essi connesse;
- b) Società esterne anche estere per finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito, quali Experian-Cerved information services S.p.A., nonché ad altre società anche estere che operano nel settore della concessione dei finanziamenti incluse dilazioni di pagamento e/o che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti. Tali trattamenti avverranno per i tempi necessari al perseguimento di detta finalità e i dati verranno conservati secondo i tempi di permanenza dei dati in uso nel settore delle centrali rischi private;
- c) Autorità Giudiziaria, su richiesta della medesima, per finalità di accertamento e repressione dei reati;
- d) Società del Gruppo BT Enia e del Gruppo BT Italia (a titolo esemplificativo e non esaustivo, British Telecommunications plc, etc.), nonché società controllanti, controllate o comunque collegate, che utilizzeranno i Suoi dati personali per le medesima finalità per le quali gli stessi sono stati raccolti da BT Enia;
- e) Rete di vendita indiretta (agenti, etc.) e/o fornitori.
- f) Altri fornitori (es. call center) ai quali BT Enia affidi attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela;
- g) Società che elaborano dati di traffico ai fini della fatturazione; nonché società eventualmente incaricate della stampa e della spedizione di fatture e/o di altra documentazione ai clienti;
- h) Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCoM), Autorità Giudiziaria ed ad ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere e trattare i dati.

#### **6 Trasferimento dei dati all'estero**

Dato il carattere internazionale delle attività di BT Enia, i Suoi dati potranno essere esportati e trattati all'estero da soggetti, comunque rientranti fra le categorie citate al punto 5) che precede, situati sul territorio dell'Unione Europea e in paesi extra-UE per le finalità descritte ai punti 2 e 3 che precedono.

#### **7 Natura del consenso**

Il conferimento dei Suoi dati personali è necessario per la stipula e l'esecuzione del Contratto secondo quanto esposto al punto 2) che precede nonché al fine di dare adempimento ad eventuali di obblighi di legge. La informiamo che in questo caso non è richiesto il consenso da parte dell'interessato.

Lei è, tuttavia, informato del fatto che un suo eventuale rifiuto comporterebbe l'impossibilità per BT Enia di fornirLe i servizi richiesti e dedotti in Contratto.

Il rilascio dei Suoi dati e del Suo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al punto 3) della presente Informativa è facoltativo e può essere rilasciato separatamente per singola tipologia di trattamento.

Teniamo ad informarLa che il rilascio del consenso, benché facoltativo, può servire a migliorare i prodotti e servizi erogatiLe e a comunicarle aggiornamenti di Suo interesse. Lei potrà in qualsiasi momento verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità, contattando gratuitamente il numero telefonico 800.977.977.

A seguito di eventuale diniego o revoca di uno o più dei citati consensi, BT Enia tratterà i Suoi dati per le sole residue finalità non negate unitamente alle finalità indicate al precedente punto 2).

#### **8 Diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy**

In relazione al trattamento dei Suoi dati personali, Lei potrà esercitare i diritti previsti dall'art.7 del Codice Privacy, in particolare potrà richiedere e ottenere la conferma dell'esistenza presso BT Enia di Suoi dati personali e che tali dati vengano messi a Sua disposizione.

Potrà inoltre richiedere e ottenere la cancellazione, la trasformazione, l'aggiornamento, la rettifica e l'integrazione dei dati stessi, nonché opporsi, per motivi legittimi, al trattamento in tutto o in parte dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti lo scopo della raccolta; Ella, anche nella sua qualità di Contraente, potrà altresì opporsi al trattamento in tutto o in parte di dati personali che la riguardino per le finalità espresse al precedente punto 3).

In relazione al trattamento dei dati da parte di BT Enia Telecomunicazioni S.p.A. Lei avrà facoltà di esercitare i diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy inviando le Sue comunicazioni al Servizio Clienti a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Servizio Clienti BT Enia Telecomunicazioni S.p.A., Strada Santa Margherita 6/A - 43123 - Parma, oppure via fax al numero 0521 496612. Per maggiori informazioni è disponibile il Numero Verde del Servizio Clienti (800.977.977).

#### **9 Informazioni sul Titolare, sui Responsabili e categorie degli Incaricati del trattamento di BT Enia.**

Il Titolare del trattamento dei Dati è BT Enia Telecomunicazioni S.p.A., Strada Santa Margherita 6/A - 43123 - Parma.

I Suoi dati personali saranno trattati dai dipendenti di BT Enia facenti parte delle funzioni Commerciale, Marketing, Fatturazione e Funzioni tecnico/operative.

Inoltre i Suoi dati saranno trattati dal Customer Care di BT Enia nonché dagli operatori e fornitori adibiti a servizi di assistenza, informazione, pubblicità, promozione e vendita alla clientela. Tali soggetti, ove rilevante, sono opportunamente nominati Responsabile del Trattamento ai sensi delle vigenti norme.

Tutti i dipendenti di BT Enia e le altre persone fisiche che accedono ai Suoi dati operano sotto la diretta autorità dei rispettivi Responsabili del trattamento, sono nominati Incaricati del trattamento dei dati personali secondo le prescrizioni vigenti del Codice Privacy ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.