

Privacy - Informativa artt. 13-14 Reg.UE 2016/679 Trattamento dati personali relativi a Clienti e Utenti CONVERGENZE TV

La presente informativa riporta i contenuti già noti agli interessati che hanno ricevuto la informativa relativa al "Trattamento dati personali relativi a Clienti/Utenti (persone fisiche) SERVIZI INTERNET – SERVIZI TELEFONIA", a cui gli interessati potranno fare riferimento, contestualizzati rispetto al servizio CONVERGENZE TV

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO (chi decide perchè, come ed a chi far trattare i dati)

Titolare del trattamento (cioè il soggetto che determina le finalità e i mezzi dei trattamenti di dati personali e si assume la responsabilità di trattare e far trattare correttamente i dati personali) è Convergenze S.p.A. Società Benefit con sede legale Via Magna Graecia n. 136 - Capaccio - e sede operativa in Via Seliano n.2 - Capaccio Paestum - P. IVA 04313920656.

Convergenze ha nominato un Responsabile Protezione Dati, che ha il compito di sorvegliare, in piena indipendenza ed in assenza di conflitti di interesse, l'osservanza da parte del titolare e dei Responsabili esterni della normativa in tema di tutela dei dati personali e che potrà essere contattato inviando una comunicazione all'indirizzo e-mail dpo@convergenze.it

2. QUALI DATI VENGONO TRATTATI e loro origine

- ⇒ dati forniti dall'interessato direttamente o per tramite di soggetti da egli autorizzati e pertanto non elencati in questa sede (es: Recapiti, Reclami e segnalazioni, etc.),
- ⇒ dati più strettamente attinenti all'esecuzione del contratto: dati relativi alla fatturazione, ai pagamenti effettuati; - dati relativi a eventuali interventi di assistenza tecnica - dati relativi ad eventuali altri servizi richiesti o utilizzati dal Cliente/utente;
- ⇒ dati relativi all'utilizzo dei servizi richiesti ed erogati e metadati correlati ai contenuti visualizzati; in quest'ambito possono essere ricompresi:
 - dati relativi ai contenuti visualizzati;
 - dati relativi ad eventuali servizi supplementari richiesti dal Cliente,
- ⇒ dati relativi ai rapporti tra l'interessato e Convergenze (es.: servizi acquistati, etc.)
- ⇒ dati correlati ad eventuali richieste degli interessati,
- ⇒ informazioni eventualmente acquisite dall'interessato stesso nel corso di interviste/indagini di mercato con qualsiasi mezzo effettuate (questionari cartacei, interviste telefoniche, compilazione di modelli on-line, etc.)

La normativa stabilisce particolari tutele per categorie particolari di dati personali [l'art. 9 c. 1 REG. UE 2016/679 definisce tali: *dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona*]

Di norma non è prevista l'acquisizione tali categorie di dati, tuttavia nell'arco dei rapporti con Convergenze S.p.A. e nei contatti con i suoi addetti il Cliente/Utente stesso potrebbe comunicare alcuni dati "particolari"; riguardo a questo punto, particolare attenzione viene prestata nell'acquisire solamente i dati e nell'effettuare esclusivamente i trattamenti necessari a soddisfare legittime richieste degli interessati, avendo acquisito ove necessario uno specifico consenso.

2.1 Origine dei dati

Ad eccezione dei dati originati internamente relativi ai servizi richiesti/utilizzati dall'interessato e/o automaticamente acquisiti o prodotti dai sistemi informatici utilizzati in relazione alla erogazione del servizio, l'assunzione ed aggiornamento dei dati personali possono avvenire tramite:

- ⇒ l'interessato stesso, al momento della registrazione sui siti internet di Convergenze S.p.A. SB e/o installazione e attivazione delle APP messe a disposizione dal Titolare e/o nel corso dei contatti con il personale e operatori di Convergenze S.p.A. SB
- ⇒ soggetti intermediari autorizzati dall'interessato,

3. COMUNICAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEI DATI -

La comunicazione e l'aggiornamento dei dati da parte dell'Interessato ha natura obbligatoria, per quanto attiene allo svolgimento di adempimenti contrattuali e fiscali previsti dalle vigenti normative di legge e all'esecuzione degli

obblighi derivanti dal contratto stipulato con il Titolare. La mancata ottemperanza a tale obbligo da parte dell'Interessato comporterebbe l'impossibilità per il Titolare di accettare il contratto e di espletare tutte le normali pratiche ad esso connesse; nei form e nella modulistica di Convergenze vengono sempre evidenziati i dati il cui conferimento sia obbligatorio.

Il mancato conferimento di altri dati eventualmente richiesti, non direttamente attinenti ad obblighi contrattuali ma funzionali al perseguimento delle finalità citate al punto 4, non comporterà alcuna conseguenza salvo l'impossibilità di gestire al meglio il rapporto in essere e le attività che vedono coinvolto l'interessato.

In ogni caso l'interessato:

- ⇒ ha l'obbligo di fornire dati veritieri, esatti, completi e aggiornati
- ⇒ nel caso in cui l'interessato fornisca dati personali relativi a soggetti terzi, ha l'obbligo di comunicare solamente dati di cui abbia la piena disponibilità avendo ricevuto le dovute autorizzazioni dai soggetti interessati a cui deve fornire preventivamente tutte le informazioni contenute sul presente documento
- ⇒ resta unico responsabile di qualsiasi danno, diretto o indiretto, che possa derivare dalla violazione degli obblighi sopra richiamati, tenendo indenne Convergenze S.p.A. SB

4. PERCHÈ VENGONO TRATTATI I DATI - FINALITÀ E BASI GIURIDICHE DEL TRATTAMENTO

I trattamenti a cui saranno sottoposti i dati personali hanno le seguenti finalità per ognuna delle quali viene indicata tra parentesi la "base giuridica" che la rende possibile [le "basi giuridiche" sono le condizioni indicate dal Reg. UE 2016/679 agli artt. 6 e 9, che rendono una finalità ed i relativi trattamenti ammissibili secondo la vigente normativa]:

- a. espletamento degli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale derivanti dal rapporto commerciale di cui sono parte l'Interessato (Cliente/Utente) e Convergenze S.p.A.; adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari; adempimento disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria o da altro Ente Pubblico che ne abbia potere; [basi giuridiche: adempimento contrattuale-legale- art. 6 c.1 lett. b-c- art. 9 c. 2 lett b-h Reg.UE 2016/679]
- b. finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente/Utente, sempre in relazione alla gestione del contratto e delle attività da esso disciplinate: Soddisfare le richieste dell'interessato, inoltrare comunicazioni inerenti le richieste ricevute o il servizio acquistato, comunicazioni all'utenza relative a guasti, emergenze, adempimenti contrattuali; verifica del grado di soddisfazione e della qualità del servizio erogato, tramite interviste telefoniche o richiesta di compilazione di modelli; [basi giuridiche: interesse legittimo del titolare consistente nella organizzazione efficiente delle attività art. 6 c.1 lett. f - adempimento contrattuale/legale- art. 6 c.1 lett. b-c - interesse legittimo dell'Interessato coincidente con l'oggetto della sua richiesta e Consenso dell'Interessato in caso di trattamento di dati particolari – art. 9 c. 2 Lett. a]
- c. esigenze di tipo operativo e gestionale: gestione anagrafiche clienti, indirizzari e calcoli statistici; gestione di eventuali segnalazioni/reclami; alimentazione del sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti [base giuridica: interesse legittimo consistenze nella organizzazione efficiente delle attività art. 6 c.1 lett.]
- d. monitoraggio e gestione tecnica dei sistemi informatici, rilevazione anomalie, anche al fine di preservare la velocità, la continuità e la sicurezza del Servizio nonché tutela da comportamenti illeciti [basi giuridiche: interesse legittimo consistente nella organizzazione efficiente delle attività art. 6 c.1 lett. f - adempimento contrattuale/legale- art. 6 c.1 lett. b-c-]
- e. eventualmente tutelare un legittimo interesse, accertare, far valere o difendere un diritto, recupero del credito; base giuridica: coincidente con la finalità art. 6 c.1 lett. f - art. 9 c. 2 lett f Reg.UE 2016/679]
- f. attività commerciale: marketing, attività promozionali. Salvo diversa indicazione da parte del Cliente, i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo/offerte relative a servizi/prodotti analoghi e/o correlati a quelli oggetto del rapporto commerciale in essere. Resta inteso che il Cliente ha facoltà di opporsi in qualsiasi momento al presente trattamento. A tal proposito si fa presente che il Comma 4 dell'art. 130 del D. Lgs. 196/2003 consente l'utilizzo per questa finalità dell'indirizzo di posta elettronica fornito dall'interessato all'atto dell'acquisto di prodotti o servizi a condizione che lo stesso non rifiuti tale uso; [basi giuridiche: legittimo interesse consistente nel trattare dati

Il presente documento è redatto per uso di Convergenze S.p.A. S.B.. Sono proibite la copia e qualsiasi forma di utilizzo, anche solo parziali, da parte di soggetti non autorizzati o a ciò non legittimati in ragione della vigente normativa - La riproduzione è ammessa solo se completa del presente più di pagina.

Convergenze S.p.A. Società Benefit

Sede legale: Via Magna Graecia, 136 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Sede operativa: Convergenze Innovation Center

Via Seliano, 2 - 84047 Capaccio Paestum (SA) Contatti: numero verde 800 987 787 Fax +39 0828 1962 100 info@convergenze.it www.convergenze.it

Cod. Fiscale e Part. IVA 04 3139 20 656 R.E.A. 357948 Capitale sociale € 1.498.591,80 i.v.

personali per finalità di marketing diretto tenuto conto del rapporto con l'interessato [art. 6 c.1 lett. f] - D: Lgs. 196/2003 art. 130 c.4 -consenso dell'interessato (persona fisica) in relazione all'utilizzo di recapiti diversi dall'indirizzo di posta elettronica art. 6 c. 1 lett. a Reg. UE 2016/679]..

5. COME VENGONO TRATTATI I DATI E TEMPI DI CONSERVAZIONE

In relazione alle summenzionate finalità i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti prevalentemente informatici e telematici, sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodi di conservazione dei dati.

Si ricorda che, come previsto dalle condizioni generali di contratto Convergenze S.p.A. SB, al momento della fatturazione conseguente alla stipula del contratto per servizi telefonia ed internet, utilizzando i dati riportati sullo stesso, crea un account personale, intestato al firmatario del contratto stesso, per l'accesso ad una area riservata sul sito www.convergenze.it. Tramite l'account sarà possibile visionare la propria posizione amministrativa, consultare le fatture emesse comprensive dei relativi allegati ed altre informazioni sui servizi acquistati.

Dopo la cessazione del rapporto contrattuale i dati personali, fatto salvo quanto previsto dalle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa, verranno conservati esclusivamente per i tempi consentiti/imposti dalla normativa vigente applicabile alla specifica finalità per cui i dati sono trattati.

Gli indirizzi di posta elettronica e gli altri recapiti per i quali l'interessato abbia concesso un uso anche per finalità commerciali verranno conservati per 12 mesi successivi all'ultimo invio/contatto avuto con l'interessato stesso o alla revoca dell'eventuale consenso, in quest'ultimo caso, per gli interessati che non hanno un rapporto contrattuale con il Titolare, allo scopo di soddisfare la richiesta dell'interessato e non reiterare anche incidentalmente comunicazioni indesiderate.

6. DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI

Per le medesime finalità i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili, sempre e solo nei limiti di quanto effettivamente necessario ad espletare le proprie funzioni, da:

- ⇒ Direzione aziendale e management di Convergenze s.p.a. SB,
- ⇒ Addetti ai Servizi operativi e Servizi Tecnici nei limiti delle proprie competenze e per finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti con il Cliente/Utente
- ⇒ addetti all'amministrazione per la gestione degli aspetti amministrativi, altro personale di Convergenze S.p.A. SB, nei limiti dei compiti ad esso assegnati;
- ⇒ risorse preposte alla gestione e manutenzione dei sistemi informatici che hanno il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati,
- ⇒ Soggetti (Società /professionisti) che collaborano in qualità di Responsabili ex art. 28 Reg. UE 679/2016 alle attività, o che erogano servizi ad esse funzionali, quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/amministrativi, servizi di assistenza tecnica, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, recupero del credito; a tal proposito si fa presente che tali soggetti saranno sempre e comunque vincolati al pieno rispetto delle norme e procedure volte a garantire la più ampia tutela e protezione dei dati personali adottate ed imposte dal Titolare anche e non solo in ottemperanza alla normativa in vigore
- ⇒ PER LE SEGNALAZIONI RECLAMI: oltre che dal personale addetto a ricevere le segnalazioni dell'utenza, i dati potranno essere trattati, con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato, dalle funzioni aziendali interessate dal tema della segnalazione/reclamo per la predisposizione/realizzazione di indagini interne e per la risoluzione delle cause

7. A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento ad obblighi di legge, i dati personali in parola possono essere comunicati o resi disponibili:

- ⇒ ai soggetti indicati dal Cliente/Utente o da persona che agisce per Suo conto,
- ⇒ a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme; in tale ambito l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni può ottenere i dati relativi alla fatturazione o al traffico necessari ai fini della risoluzione di controversie attinenti, in particolare, all'interconnessione o alla fatturazione;

- ⇒ limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale a banche, istituti di credito, società di elaborazioni dati e società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto,
- ⇒ ove necessario ad enti, consorzi, professionisti e società aventi finalità di recupero e tutela del credito; società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali,
- ⇒ a fornitori in relazione ad obblighi contrattuali e/o di legge,
- ⇒ ad altri soggetti (aziende/consulenti) che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, erogazione di servizi di comunicazione elettronica, recapito della corrispondenza

che rivestiranno piena titolarità per i trattamenti effettuati presso le proprie strutture, sempre per le finalità sopra specificate, e che saranno vincolati al pieno rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in parola.

Naturalmente tutte le comunicazioni sopra citate sono limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che sarà titolare autonomo per tutti i trattamenti conseguenti) per il raggiungimento dei legittimi fini connessi alla comunicazione stessa.

8.1 trasferimento all'estero VERSO PAESI NON APPARTENENTI ALLA UE

I dati personali Non saranno trasferiti in Paesi non appartenenti alla Unione Europea se non verso il Paese in cui risiede o si trova l'interessato esclusivamente su richiesta dello stesso e/o in ricorrenza dei presupposti di legittimità sopra richiamati; in tale ipotesi saranno adottate le garanzie previste agli artt. 44 e ss Reg. UE 2016/679.

Il trasferimento verrà comunque sempre effettuato nel pieno rispetto della normativa ed esclusivamente per le finalità sopra richiamate:

- ⇒ in ricorrenza di una delle condizioni stabilite all'art. 49 del Reg. UE 2016/679:
 - a) *l'interessato ha esplicitamente acconsentito al trasferimento;*
 - b) *trasferimento necessario all'esecuzione di un contratto concluso tra l'interessato e il titolare del trattamento ovvero all'esecuzione di misure precontrattuali adottate su istanza dell'interessato;*
- ⇒ e/o verso soggetti vincolati a garantire un adeguato livello di tutela anche attraverso la sottoscrizione delle condizioni contrattuali tipo indicate a livello europeo (Decisione di esecuzione (UE) 2021/914 della Commissione del 4 giugno 2021).

8.2 Diffusione . I dati non saranno diffusi

9. DIRITTI DELL'INTERESSATO - A CHI È POSSIBILE RIVOLGERSI

L'interessato ha il diritto:

- ⇒ di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento,
- ⇒ se il trattamento è effettuato con mezzi automatizzati (informatici) e sulla base del proprio consenso, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e/o di ottenerne la trasmissione diretta ad altro titolare del trattamento, se tecnicamente fattibile
- ⇒ di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento (senza che sia pregiudicata la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca), ovviamente ciò per i trattamenti effettuati sulla base di tale presupposto
- ⇒ di proporre reclamo a un'autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza di Venezia n. 11 00187 ROMA - Centralino telefonico: (+39) 06.696771 - E-mail: protocollo@gpdp.it - posta certificata protocollo@pec.gpdp.it

L'Interessato potrà rivolgersi al Responsabile Customer Care di CONVERGENZE S.p.A.:

- ⇒ per email a privacy@convergenze.it;
- ⇒ per posta raccomandata a Convergenze S.p.A., via Seliano 2, 84047 Capaccio SA;
- ⇒ chiamando il numero verde 800 987 787 e specificando la natura della richiesta all'operatore, tenendo sempre presente che il titolare è tenuto ad identificare con certezza il richiedente prima di fornire qualsiasi risposta..