

Trattamento dati personali relativi a Clienti/UTENTI persone fisiche

SERVIZI INTERNET E TELEFONIA

*Informativa ex art. 13 D.Lgs. 196/2003-Codice in materia di protezione dei dati personali
Agg. del 30-06-2016*

1) QUALI DATI VENGONO TRATTATI

- A. dati forniti direttamente dall'interessato direttamente o per tramite di soggetti da egli autorizzati e pertanto non elencati in questa sede (es: Recapiti, Reclami e segnalazioni, etc.), tra cui potrebbero essere compresi incidentalmente anche dati sensibili;
- B. dati più strettamente attinenti all'esecuzione del contratto: dati relativi alla fatturazione, ai pagamenti effettuati; - dati relativi ad interventi di natura tecnica sugli impianti; - dati relativi ad eventuali altri servizi richiesti o utilizzati dal Cliente/utente; - informazioni necessarie a valutare affidabilità e solvibilità, ("informazioni commerciali");
- C. dati relativi all'utilizzo dei servizi erogati ed i dati di traffico telefonico (*Data, orario di inizio chiamata o connessione, durata, numero chiamante, numero chiamato*) e telematico (*Data/orario di inizio connessione, data/orario inizio connessione, indirizzo IP*) per i quali la normativa prevede specifiche cautele; in quest'ambito possono essere ricompresi:
 - o dati relativi alle chiamate telefoniche, incluse le chiamate vocali, di messaggia vocale, in conferenza e di trasmissione dati tramite telefax;
 - o dati relativi ad eventuali servizi supplementari richiesti dal Cliente, inclusi l'inoltro e il trasferimento di chiamata, la messaggia e servizi multimediali;
 - o dati di traffico relativi all'utilizzo di posta elettronica, servizio fax (nonché i messaggi sms e mms) via Internet o della telefonia via Internet (cd. Voice over Internet Protocol-VoIP).
- D. dati relativi agli utenti finali dei servizi erogati, eventualmente comunicati dal Cliente nell'ambito dell'erogazione dei servizi da egli richiesti.

Si ricorda che la normativa stabilisce particolari tutele per i dati definiti "sensibili", cioè i dati "idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale". Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato (Art. 26 comma 1 D. Lgs. 196/2003). Di norma non è prevista l'acquisizione di dati sensibili, tuttavia nell'arco dei rapporti con Convergenze S.p.A. e nei contatti con i suoi addetti il Cliente/Utente potrebbe comunicare alcuni dati compresi in questa categoria, per tale motivo viene richiesto uno specifico consenso; 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.

2) ORIGINE DEI DATI

Assunzione ed aggiornamento dei dati personali possono avvenire tramite:

- l'interessato stesso, al momento della registrazione sui siti internet di Convergenze S.p.A. e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori di Convergenze S.p.A.;
- soggetti intermediari autorizzati dall'interessato;
- pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque, (es. acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto, etc.), in particolare potranno essere acquisite informazioni necessarie a valutare affidabilità e solvibilità del Cliente, ("informazioni commerciali");
- fornitore di servizi di comunicazione uscente.

3) PERCHÈ VENGONO TRATTATI I DATI

I trattamenti che saranno effettuati hanno le seguenti finalità:

- 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.;
- B. comunicazioni all'utenza relative a guasti, emergenze, adempimenti contrattuali;
- C. adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari;
- D. adempimento disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria o da altro Ente Pubblico che ne abbia potere;
- E. eventualmente tutelare un legittimo interesse, far valere o difendere un diritto, recupero del credito;
- F. gestione anagrafica Clienti/Utenti; calcoli statistici interni all'azienda, studi e ricerche statistiche;
- G. finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con la clientela: Soddisfare le richieste del Cliente/Utente e gestione di eventuali segnalazioni/reclami; alimentazione del sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti;
- H. verifica del grado di soddisfazione e della qualità del servizio erogato, tramite interviste telefoniche o richiesta di compilazione di modelli; alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze dell'utenza necessarie alla verifica ed al miglioramento del servizio;
- I. attività commerciale-promozionali. Salvo diversa indicazione da parte del Cliente, i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti dal/al Cliente/Utente potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo/offerte relative a servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto commerciale in essere. Resta inteso che il Cliente ha facoltà di opporsi in qualsiasi momento al suddetto trattamento;
- J. monitoraggio tecnico dei sistemi, rilevazione anomalie, anche al fine di preservare la velocità e la continuità del Servizio e prevenire comportamenti illeciti.

4) COME VENGONO TRATTATI I DATI

In relazione alle summenzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici. Sempre garantendo la più assoluta

riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodo di conservazione dei dati.

Si ricorda che, come previsto dalle condizioni generali di contratto Convergenze Spa, al momento della fatturazione conseguente alla stipula del contratto ed utilizzando i dati riportati sullo stesso, creerà 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 anche contenenti dati di traffico generato. Qualora si presenti la necessità di modificare parte dei dati, è necessario contattare l'Azienda che prontamente provvederà all'aggiornamento degli stessi.

4.1 Dati relativi al traffico telefonico o telematico

- I Dati relativi al traffico telefonico o telematico, possono essere conservati per periodi non superiori a 6 mesi (*"salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale"*) a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento (art. 123 D. Lgs. 196/2003)
- I dati relativi alle chiamate senza risposta, possono essere conservati per periodi non superiori a 30 giorni
- è prevista l'ulteriore conservazione per finalità di accertamento e repressione dei reati:
 - per un periodo massimo di 24 mesi dalla data della comunicazione per i Dati relativi al traffico telefonico
 - per un periodo massimo di 12 mesi per dati relativi al traffico telematico, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni,

questi dati potranno essere forniti esclusivamente *con decreto motivato del pubblico ministero anche su istanza del difensore dell'imputato, della persona sottoposta alle indagini, della persona offesa e delle altre parti private. Inoltre il difensore dell'imputato o della persona sottoposta alle indagini può richiedere, direttamente al fornitore i dati relativi alle utenze intestate al proprio assistito con le modalità indicate dall'articolo 391-quater del codice di procedura penale (art. 132 c. 3 D. Lgs. 196/2003).*

L'art. 4-bis. <<Disposizioni in materia di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico>> del D.L. n.7/2015 (convertito in legge - L. 17 aprile 2015, n. 43 in G.U. 20/04/2015, n. 91) modificato con D.L. n. 210 del 30/12/2015 convertito in legge con L. n. 21 del 25/02/2016 [GU n.47 del 26 -2-2016] **ha temporaneamente modificato il regime di conservazione dei dati di traffico di cui all'articolo 132**, comma 1 e 1bis , del D.Lgs.196/2003 (conservazione per finalità di accertamento e repressione dei reati), quindi, salvo ulteriori variazioni o integrazioni alla normativa :

- i dati di traffico telefonico effettuato dal 21/04/2015 compreso fino al 31/12/2015 DOVRANNO essere conservati fino al 30/06/2017;
- i dati di traffico telematico effettuato dal 21/04/2015 compreso fino al 30/06/2016 DOVRANNO essere conservati fino al 30/06/2017;
- dati di traffico relativi a chiamate senza risposta effettuate dal 21/04/2015 al 01/06/2017 dovranno essere conservate fino al 30/06/2017;

5) 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:

- Direzione aziendale e management di Convergenze S.p.A.,
- 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., 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 e le operazioni di backup;
- altri soggetti (ditte e consulenti nominati all'uopo responsabili) che forniscono servizi per finalità ausiliare al rapporto che intercorre tra il Cliente e Convergenze, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti quali: adempimenti fiscali, contabili, gestione del servizio di assistenza tecnica, gestione vendite, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, recupero del credito, erogazione di servizi di comunicazione elettronica;
- 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.

6) 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;*
- a enti pubblici o privati che gestiscono il servizio di recapito della corrispondenza,
- 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;
- 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: assistenza

nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, erogazione di servizi di comunicazione elettronica

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 di riservatezza e sicurezza.

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.

7) QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione e l'aggiornamento dei propri dati ha natura obbligatoria, per quanto attiene allo svolgimento di adempimenti previsti dalle vigenti normative di legge e all'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di cui è parte l'interessato; la mancata ottemperanza a tale obbligo comporterebbe l'impossibilità per Convergenze s.p.a. soddisfare le richieste del Cliente/Utente e di dar esecuzione al contratto; per questo motivo verranno sempre indicati i dati il cui conferimento sia obbligatorio ai fini della conclusione e gestione del contratto.

È invece facoltativa la comunicazione dei altri dati eventualmente richiesti (tel. cellulare, indirizzo e-mail, livello soddisfazione, etc.), non direttamente attinenti ad obblighi contrattuali ma funzionali al perseguimento delle finalità citate al punto 1 ed al normale svolgimento delle attività economiche che coinvolgono anche l'interessato. In assenza di tali dati, per cui potrebbe essere richiesto uno specifico consenso ove se ne ravvisasse la necessità, non ci saranno conseguenze salvo l'impossibilità di gestire al meglio il rapporto commerciale in essere o di servire al meglio il cliente. È opportuno specificare che la maggior parte dei trattamenti effettuati non sono soggetti all'obbligo di acquisizione di consenso a norma dell'art. 24 del D. Lgs. 196/2003 poiché:

- sono raccolti e detenuti in base ad obblighi previsti da leggi, norme e regolamenti comunitari;
- provengono da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque;
- sono necessari per soddisfare le richieste l'interessato ovvero per l'adempimento di obblighi legali e/o contrattuali;

ciononostante, come anticipato al punto 1, in ottemperanza all'art. 26 comma 1 del D.Lgs. 196/2003, per l'eventuale trattamento di dati personali sensibili nell'ambito delle finalità qui dichiarate e per l'utilizzo dei recapiti dell'interessato ai fini dell'invio di comunicazioni di carattere commerciale.

9) CHI È IL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare dei trattamenti in parola è Convergenze S.p.A. con sede legale Via Magna Graecia n. 136 - Capaccio - e sede operativa in Via Seliano n.2 - Capaccio Paestum -, P. IVA 04313920656.

10) A CHI È POSSIBILE RIVOLGERSI per avere maggiori informazioni e tutelare i propri diritti

Per far valere i Suoi diritti così come previsti dall'articolo 7 del D.Lgs. 196/2003, che si riporta integralmente di seguito, l'Interessato potrà rivolgersi al Responsabile CUSTOMER CARE per tramite del numero verde 800 987 787 specificando la natura della richiesta all'operatore o inviando una comunicazione tramite raccomandata all'indirizzo sopra specificato ovvero rivolgendosi agli sportelli aperti al pubblico della sede di Capaccio Paestum; a tal proposito si fa presente che non potranno essere comunicati dati personali per telefono ove non vi sia certezza sull'identità dell'interlocutore.

11) MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA

Eventuali modifiche alla presente informativa verranno segnalate via e-mail, si invitano comunque gli interessati a verificarne periodicamente i contenuti. Al fine di facilitare tale verifica l'informativa pubblicata sul sito conterrà sempre l'indicazione della data di aggiornamento.

Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali). art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti):

1. *L'interessato [la persona fisica o giuridica cui si riferiscono i dati] ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.*
2. *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:*
 - a. *dell'origine dei dati personali;*
 - b. *delle finalità e modalità del trattamento;*
 - c. *della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;*
 - d. *degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;*
 - e. *dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.*
3. *L'interessato ha diritto di ottenere:*
 - a. *l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;*
 - b. *la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;*
 - c. *l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.*
4. *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:*
 - a. *per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;*

- b. *al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.*

