

Informativa Privacy servizi offerti da Direte Soc. Coop. – aggiornata al 31 gennaio 2017

Gentile Cliente,

ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, Codice per la Protezione dei Dati Personali, Direte Soc. Coop. (nel prosieguo anche "Direte") Le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei Suoi dati personali in relazione ai servizi a Lei forniti.

**1) 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 (i c.d. dati di traffico), da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da Direte 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 connesso servizio eventualmente richiesto, anche tramite terzi Operatori di comunicazioni elettroniche, partner di Direte; **b)** realizzazione e manutenzione/assistenza, tramite terzi soggetti selezionati, di impianti, sistemi e/o collegamenti; **c)** manutenzione/assistenza, installazione, consegna di prodotti e/o apparati, anche tramite terzi soggetti selezionati; **d)** fatturazione, anche per conto terzi, di canoni, traffico ed eventuali prodotti/servizi supplementari; **e)** gestione di eventuali reclami e contenziosi; **f)** prevenzione frodi e gestione dei ritardati o dei mancati pagamenti; **g)** tutela ed eventuale recupero del credito; **h)** cessione del credito a Società autorizzate; **i)** conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali; **j)** invio di comunicazioni da parte di soggetti istituzionali per effetto di provvedimenti d'urgenza; **k)** eventuale partecipazione a programmi a premio.

Per l'attivazione e la gestione di nuovi od ulteriori contratti, ai fini di verifica preliminare, Direte 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 già acquisiti 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 giudizi sintetici (*score*) in base alle risultanze dei dati pubblici e/o delle informazioni creditizie, che saranno conservati da Direte per il tempo necessario per l'espletamento delle attività connesse al perfezionamento del contratto e per la gestione di eventuali Sue richieste di accesso ai dati personali. I Suoi dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno trattati a tali fini per non più di cinque anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con Direte e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito. Inoltre, conformemente alla normativa vigente relativa al sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo, con specifico riferimento al furto d'identità, Direte e/o i suoi partner comunicheranno 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 ed altri enti o istituzioni pubbliche, 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.

Oltre che per le finalità sopra descritte, i Suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere trattati da Direte e/ dai suoi terzi partner 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. Il conferimento dei Suoi dati è necessario per il conseguimento delle finalità di cui sopra e non necessita di specifico consenso, ai sensi e per gli effetti dell'art.23, comma 1, lettere a) e b), del d.lgs. 196/2003; si precisa che il mancato, parziale o inesatto conferimento dei Suoi dati potrebbe avere come conseguenza l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

## **2) *Trattamento e conservazione dei dati di traffico per finalità di fatturazione/pretesa del pagamento e commercializzazione dei servizi***

Ai sensi dell'art. 123 del Codice privacy, 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.

## **3) *Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso del cliente (artt. 23, 123 e 130 del Codice privacy)***

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 di traffico, potranno essere trattati da Direte, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonia, 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 Direte. 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 Direte, salvo Sua opposizione nei modi di cui al successivo articolo **8)**, 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 Direte per identificare, anche mediante elaborazioni elettroniche in proprio o di terze parti, Suoi specifici comportamenti ed abitudini di consumo in modo da migliorare i servizi forniti, soddisfare le Sue esigenze ed indirizzare le proposte commerciali di Suo interesse. Resta invece ferma la possibilità per Direte 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 Direte, orientare i relativi processi industriali e commerciali, migliorare i servizi e piani tariffari, progettare e realizzare le campagne di comunicazione commerciale.

**4) Ulteriori finalità del trattamento per ricevere da Direte pubblicità di terzi previo consenso del cliente (artt. 23 e 130 del Codice)**

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 Direte per comunicare e/o inviare, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), materiale pubblicitario ed informazioni commerciali di soggetti terzi.

Il rilascio dei Suoi dati e del Suo consenso al loro uso per le finalità di trattamento di cui al presente articolo 4) ed al precedente articolo 3) 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 il numero telefonico 0309111871, o scrivendo all'indirizzo [internet@direte.it](mailto:internet@direte.it). 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, Direte tratterà i Suoi dati per le sole finalità indicate al precedente articolo 1), necessarie per la fornitura dei servizi richiesti e per l'adempimento di obblighi di legge.

**5) Modalità e logica del trattamento**

Il trattamento dei dati sarà effettuato manualmente (es. su supporto cartaceo) e/o attraverso strumenti informatici e telematici, con logiche di organizzazione ed elaborazione dei Suoi 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. Nell'ambito dei servizi di assistenza telefonica a Lei dedicati, i Suoi dati sono gestiti con procedure informatizzate idonee a permettere all'operatore di identificare, all'atto della chiamata, la tipologia di contratto in essere - es. tipologia di servizio (abbonamento o prepagato), apparato utilizzato - per rispondere in modo efficiente e mirato alle Sue richieste.

**6) Titolare, Responsabili e categorie degli Incaricati di Direte**

Il Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è Direte Soc. Coop., con sede in Via Mantova 8/E - 25017 Lonato del Garda (BS), email [internet@direte.it](mailto:internet@direte.it).

Soggetto nominato Responsabile del trattamento è:

- Cristiano Belli, domiciliato presso Direte Soc. Coop., Via Mantova 8/E - 25017 Lonato del Garda (BS).

L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili è consultabile sul sito [www.direte.it](http://www.direte.it), alla sezione privacy. I Suoi dati personali saranno trattati dai dipendenti delle Funzioni di Customer Care, Commerciale, Marketing, Fatturazione e Funzioni tecnico/operative, nonché dai dipendenti dei call center per i servizi di assistenza, informazione, pubblicità, promozione e vendita alla clientela, secondi i consensi al trattamento da Lei prestati. I dipendenti e gli operatori dei call center, che operano sotto la diretta autorità dei rispettivi "Responsabili del trattamento", sono stati designati "Incaricati" ed hanno ricevuto, al riguardo, adeguate istruzioni operative.

**7) 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 o Incaricati**

Oltre che dai dipendenti di Direte, alcuni trattamenti dei Suoi dati personali potranno essere effettuati da soggetti terzi, ivi incluse le società terze con sede in Italia e/o all'estero, ai quali Direte affida talune attività (o parte di esse) per perseguire le finalità di cui al articolo **1)** e, qualora Lei abbia prestato il consenso, per le ulteriori finalità di cui agli articoli **3)** e **4)**. In tal caso gli stessi soggetti, che opereranno in qualità di Titolari autonomi o saranno designati come Responsabili o Incaricati del trattamento, sono essenzialmente ricompresi nelle seguenti categorie/tipologie: **a)** Soggetti ai quali Direte affida la materiale erogazione dei servizi di comunicazione elettronica, la realizzazione e la manutenzione/assistenza di impianti, sistemi informatici/telematici e collegamenti e/o la consegna, l'installazione e la manutenzione/assistenza di apparati e prodotti; **b)** Soggetti (es. call center) ai quali Direte affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela; **c)** Soggetti a cui Direte invia il codice fiscale/partita IVA per la verifica di esattezza e validità dei dati del cliente; **d)** Società di recupero credito e Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali, ivi comprese quelle che gestiscono sistemi informativi per la verifica dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti; **e)** Società che elaborano dati di traffico per la fatturazione; **f)** Società incaricate per la stampa e la spedizione delle fatture e/o di altra documentazione ai clienti; **g)** altri Operatori di comunicazioni elettroniche, anche titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali Direte effettua il servizio di rivendita dei servizi di accesso ad internet, fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito; **h)** Consulenti; **i)** Società cessionarie dei crediti; **j)** Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer; **k)** Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi; **l)** altre Società e/o Gruppi Societari nei quali Direte Soc. Coop. dovesse confluire, a seguito di operazioni di trasformazione di qualsiasi tipo, o ai quali essa dovesse cedere in tutto o in parte le attività di cui all'articolo 1 della presente informativa (tra le ipotesi di cui alla presente lettera l) sono specificamente incluse fusioni e/o scissioni, trasferimenti d'azienda e/o similari altre operazioni che realizzino il cambio di titolarità della base utenti di Direte, restando specificamente inteso che Direte e la società acquirente forniranno adeguata informativa preventiva agli utenti coinvolti, in merito all'operazione); **m)** Autorità di vigilanza (es. AGCOM e Garante privacy), Ministero dell'Economia e delle Finanze ed ogni altro soggetto pubblico legittimato a richiedere i dati.

**8) Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice privacy**

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice privacy (es. chiedere l'origine dei dati, la correzione, l'aggiornamento o l'integrazione dei dati inesatti o incompleti, la cancellazione o il blocco per quelli trattati in violazione di legge, opporsi al loro utilizzo per motivi legittimi o comunque per le finalità di cui ai precedenti articoli **3)** e **4)**, anche in parte in relazione all'impiego delle modalità automatizzate), rivolgendosi direttamente al Titolare o ad uno dei Responsabili del trattamento eventualmente indicati al precedente articolo **6)**, oppure scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura, nonché contattando il numero telefonico 0309111871.

**Direte Soc. Coop.**