



## ***Informativa di SPIQ ai clienti ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali***

Gentile Cliente,

ai sensi degli artt. 13,14 e 15 del Regolamento 2016/679/UE (Regolamento generale sulla protezione dei dati – di seguito GDPR), SPIQ le fornisce l'Informativa riguardante il trattamento dei suoi dati personali.

### **1. Finalità per le quali il trattamento dei dati è necessario e relativa base giuridica**

I dati personali, ivi compresi quelli relativi al traffico telefonico e/o telematico (i cosiddetti dati di traffico), da Lei forniti e/o acquisiti presso terzi anche nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati da SPIQ per le seguenti finalità connesse all'esecuzione del contratto, ivi inclusa la fase precontrattuale:

- Erogazione dei servizi di comunicazione elettronica (ad esempio accesso alla rete telefonica fissa e telematica, trasmissione delle comunicazioni da te effettuate);
- Realizzazione e manutenzione di impianti, sistemi informatici/telematici e/o collegamenti;
- Installazione, consegna e manutenzione di prodotti e/o apparati;
- Fatturazione, anche per conto terzi, di canoni, traffico ed eventuali prodotti e servizi supplementari;
- Assistenza e gestione di eventuali reclami e contenziosi;
- Gestione dei ritardi, mancati pagamenti ed eventuali recupero del credito;
- Cessione del credito a Società autorizzate;
- Conservazione ed utilizzazione dei dati contabili relativi alla puntualità dei pagamenti per politiche premiali;
- Eventuali partecipazioni a programmi a premio o di fidelizzazione;

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, SPIQ potrà acquisire direttamente o tramite società terze le informazioni sul suo grado di affidabilità e puntualità nei pagamenti provenienti da archivi o registri pubblici (ad esempio iscrizioni pregiudizievoli e protesti) e da sistemi di informazioni creditizie (ad esempio rapporti di finanziamento), nonché consultare i dati interni già acquisiti (inclusi quelli relativi ai suoi 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 dei dati interni, che saranno conservati da SPIQ 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 personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere altresì trattati da SPIQ per il perseguimento del proprio legittimo interesse in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire la sicurezza delle reti e dell'informazione, nonché per finalità amministrative.

I suoi dati personali, ivi inclusi quelli relativi al traffico, potranno essere altresì trattati da SPIQ 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**

SPIQ conserverà i dati personali da Lei forniti 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 dati sullo stato e sulla puntualità nei pagamenti e sugli eventuali reclami nell'ambito di contratti in corso od estinti saranno conservati fino a cinque anni dalla data dell'eventuale cessazione del rapporto contrattuale con SPIQ e, comunque, finché permane lo stato di morosità e sono in corso le attività di recupero del credito. Inoltre, i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico saranno conservati:

- 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;
- 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;
- fino a centoventi mesi per finalità penali.

### **3. Finalità ulteriori del trattamento perseguibili previo consenso**

Nel caso in cui si abbia espresso il consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da SPIQ, con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail ed applicazioni web) e tradizionali (come telefonate con operatore), per finalità di marketing, cioè 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 SPIQ. 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 SPIQ, salvo opposizione nei modi), per le suddette finalità di marketing, attinenti a nostri prodotti o servizi analoghi a quelli da Lei acquistati. Inoltre, nel caso in cui Lei acconsenta, i suoi dati personali (inclusi i dati di traffico e di navigazione internet) individuali e dettagliati potranno essere trattati da SPIQ 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 SPIQ 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 (ad esempio 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 SPIQ, 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. Nel caso in cui Lei acconsenta, i suoi dati personali potranno essere comunicati da SPIQ s.r.l. alle società partner a insindacabile parere di SPIQ S.r.l., che li tratteranno in qualità di autonomi Titolari per proprie finalità di marketing previa autorizzazione resa loro da SPIQ S.r.l., con modalità automatizzate di contatto (come sms, mms, fax, fonie, e-mail, applicazioni web e native) e tradizionali (come telefonate con operatore), fino a sua eventuale opposizione espressa a ciascuna delle società partner di SPIQ S.r.l.

### **4. Ulteriori finalità del trattamento per ricevere da SPIQ pubblicità di terzi previo consenso**

Nel caso in cui Lei abbia espresso l'ulteriore e specifico consenso al momento dell'attivazione del servizio richiesto o successivamente, i suoi dati personali, ivi inclusi i dati di traffico, potranno essere trattati da SPIQ 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.

### **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 comunicarti aggiornamenti di suo interesse. Lei potrà comunque verificare e revocare l'eventuale consenso fornito per tali finalità in qualsiasi momento, contattando gratuitamente il numero telefonico 0874 1868120, scrivendo al Servizio Clienti indicato sulla fattura o inviando una email all'indirizzo [info@spiq.it](mailto:info@spiq.it).

Lei ha altresì il diritto di opporsi in parte al trattamento dei dati per finalità di marketing (tramite modalità automatizzate o tradizionali di contatto). A seguito di eventuale diniego o revoca del citato consenso, SPIQ 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:

- a. 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;
- b. profilare i clienti che hanno fornito il consenso per indirizzare proposte commerciali di interesse;

- c. assumere una decisione in merito alla fornitura o meno dei prodotti/servizi richiesti, ai fini della prevenzione delle morosità e delle frodi.

#### **7. Categorie di soggetti terzi ai quali i dati potrebbero essere comunicati in qualità di Titolari o che potrebbero venirne a conoscenza in qualità di Responsabili**

Oltre che dai dipendenti di SPIQ, alcuni trattamenti dei suoi dati personali potranno essere effettuati da soggetti terzi, ivi incluse le società partner, ai quali SPIQ 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 (ad esempio 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 (ad esempio 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 SPIQ 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 (ad esempio call center) ai quali SPIQ affida attività di assistenza, pubblicità, promozioni e vendita alla clientela;
- c. Soggetti a cui SPIQ 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 dei crediti;
- e. Società che operano nell'ambito della prevenzione delle frodi e che forniscono servizi di informazioni creditizie, economiche e commerciali;
- f. Società incaricate per l'invio di SMS e/o di altra documentazione ai clienti;
- g. altri Operatori di comunicazioni elettroniche, titolari di numerazioni non geografiche, per conto dei quali SPIQ effettua il servizio di fatturazione e, in alcuni casi, il relativo recupero del credito;
- h. Consulenti;
- i. Agenti, Procacciatori d'affari e Dealer;
- j. Società che effettuano ricerche di mercato e sondaggi;
- k. Autorità di vigilanza (ad esempio AGCom, AGCM 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**

Lei ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che le riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dagli articoli da 15 al 22 del GDPR (ad esempio 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 indicato sulla fattura SPIQ oppure inviando una email all'indirizzo [info@spiq.it](mailto:info@spiq.it), nonché contattando gratuitamente il numero telefonico 0874 1868120.

Infine, ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.