



INFORMATIVA SULLA PRIVACY CLIENTI BBH

(versione 14.12.2021)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), Titolare del trattamento, ti informa ai sensi della normativa nazionale applicabile e del Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR") che i tuoi dati sono trattati come segue.

Utilizzando i nostri servizi, trasmetti o condividi con noi alcune informazioni che ci permettono in alcuni casi di erogare il servizio, in altri casi di soddisfare le tue esigenze e di migliorarci. In questo documento desideriamo spiegarti:

1. **Chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati e chi è il Data Protection Officer?**
2. **Quali dati utilizziamo?**
3. **Perché e su quale base giuridica raccogliamo i dati?**
4. **Come vengono utilizzati i dati?**
5. **Quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?**
6. **Per quanto tempo sono conservati i dati?**
7. **Chi può avere accesso ai tuoi dati?**
8. **A chi possono essere comunicati i dati?**
9. **I dati possono essere trasferiti?**
10. **Quali sono i tuoi diritti?**

1. Chi è il Titolare del trattamento dei dati? Chi è il Data Protection Officer?

Titolare del trattamento dei dati personali è: Sky Italia s.r.l., con sede in Via Monte Penice 7, 20138 Milano.

Il Titolare ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo dpo@sky.it.

Presso gli uffici di Sky Italia è disponibile altresì l'elenco dei nostri responsabili del trattamento, degli amministratori di sistema, delle misure adottate e dei paesi extra europei in cui i dati possono essere trasferiti.

2. Quali dati utilizziamo?

In Sky utilizziamo diversi dati personali (in seguito, complessivamente "dati personali" o anche "dati"), ossia:

- i dati identificativi e non particolari, riferiti all'abbonato o all'intestatario del metodo di pagamento (se diversi dall'abbonato), come ad esempio nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, p.iva, indirizzo, email, numero telefonico, carta di credito, IBAN e i dati relativi ai servizi Sky di cui hai fruito. Questi sono i dati che ci hai fornito in fase di richiesta di abbonamento a Sky di richiesta di servizi o prodotti Sky, o anche successivamente come, ad esempio, quando entri in contatto con installatori di Sky o partner commerciali di Sky (in seguito, "**dati identificativi**");
- i dati legati alle tue preferenze ed interessi, in particolare: le tue abitudini e i tuoi comportamenti, i contatti con il call center, le interazioni del cliente con Sky (es. con email, IVR, etc.), i contenuti fruiti, l'uso dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di navigazione su siti e profili



social di Sky o di partner commerciali o di terzi soggetti, l'indirizzo IP, i device e le connettività utilizzate. Questi dati possono essere raccolti anche per mezzo di cookies e metadati (in seguito, "dati di preferenza");

3. Perché e su quale base giuridica raccogliamo i dati?

I dati forniti ci permettono, da un lato, di svolgere tutte le attività amministrative relative al contratto e di soddisfare le tue richieste, dall'altro – previo consenso - ci aiutano a comprendere le abitudini, gli interessi e le preferenze per dare, così, servizi sempre personalizzati e per migliorarli e farli evolvere in linea con le tue esigenze. Nello specifico:

3.1. Perché e su quale base trattiamo i dati identificativi?

I **dati identificativi** sono trattati per le seguenti finalità e basi giuridiche:

a) senza il preventivo consenso per le **finalità di servizio** e in particolare per:

- **l'esecuzione del contratto o l'adempimento di impegni precontrattuali:**

- attivare, fornire, sospendere e gestire il tuo abbonamento e i relativi servizi, provvedendo alla relativa fatturazione, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza anche per la restituzione dei materiali e il pagamento di quanto dovuto, anche via chat e video chat (con espressa esclusione di immagini riferite a persone);
- fornirti i servizi dell'offerta commerciale Sky: tra questi servizi rientrano i servizi supplementari ed opzionali, quali per esempio i servizi in modalità pay per view (come ad esempio il servizio primafila), pay per day, pay to play; il servizio di raccomandazione personalizzato di programmi e contenuti che ti possono interessare, individuati sulla base di quelli di cui hai già fruito;
- migliorare l'assistenza tecnica, l'attività di customer care, i nostri servizi, i contenuti e i prodotti attraverso analisi statistiche aggregate su base anonima, come ad esempio l'analisi delle tue eventuali conversazioni con i nostri operatori dei call center. In particolare, le chiamate sono analizzate anonimamente - dopo averle adeguatamente alterate e rese non identificabili nel contenuto vocale - usando tecniche di speech e keywords analytics;
- effettuare analisi statistiche aggregate su base anonima e/o individuale;
- permettere di scaricare, usare, aggiornare e mantenere le app Sky sui dispositivi, se supportati;
- consentire la registrazione, anche attraverso i siti web Sky, a Sky business extra, il programma di fidelizzazione Sky che premia per il tempo passato insieme, e che riserva eventi esclusivi, vantaggi, servizi e offerte dedicate (anche di partner commerciali);
- registrarsi ai siti web Sky, gestire e aggiornare i siti e l'account e usufruire dei servizi offerti dai siti web Sky (come ad esempio, i servizi che puoi trovare in sky.it/faidate);

- **il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:**

- gestire i reclami ed i contenziosi, recuperare i crediti, prevenire frodi e attività illecite, nonché esercitare i diritti e tutelare gli interessi legittimi del Titolare o di Terzi Titolari ad esempio il diritto



di difesa in giudizio: l'interesse di Sky corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato;

- inviare comunicazioni commerciali all'indirizzo email fornito, se sei già nostro cliente, relative a servizi e prodotti di Sky simili a quelli di cui hai già fruito e/o correlati alla fruizione dei servizi Sky. Ogni email inviata ai fini commerciali permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii: l'interesse di Sky corrisponde al diritto di azione costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato;
- effettuare attività ispettive per la verifica di eventuali utilizzi illeciti dei servizi Sky.

- **l'adempimento di obblighi di legge:**

- rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti.

b) solo con il preventivo consenso, per altre finalità non di servizio, e precisamente per:

- **finalità di marketing**, ossia:

- marketing canali tradizionali: per inviare comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, questionari e ricerche di mercato di Sky attraverso canali tradizionali (lettere ordinarie o chiamate telefoniche). Sarai contattato per un massimo di n. 3 tentativi a campagna e 12 tentativi l'anno. Ad esempio, potrai essere contattato per attività promozionali e di vendita, effettuate tramite agenti di vendita e attraverso contatto in outbound, sia via posta elettronica che via DEM, con finalità di sottoscrizione di nuovi contratti o upselling per i clienti (anche tramite Vocal Order). Nel caso in cui si rilevasse la presenza di propri affiliati, le attività promozionali non saranno rivolte verso questi ultimi. Le suddette attività afferiscono anche alla gestione del parco clienti complessivo quali la gestione degli ODL.
- marketing canali digitali: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, questionari e ricerche di mercato di Sky attraverso canali digitali (ad esempio, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, banner advertising, notifiche – ad es. siti internet e newsletter). Ad esempio, potrai anche ricevere sondaggi di marketing, volti a comprendere la propensione a cambiamenti che seguono evoluzioni tecnologiche o anche normative

3.2. Perché e su quale base trattiamo i dati di preferenza?

I **dati di preferenza** sono trattati solo con il preventivo consenso per **finalità di profilazione generica**, ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze, i tuoi interessi (ad esempio, le tue abitudini e i tuoi comportamenti, la fruizione dei contenuti e dei servizi, incluso quelli acquistati, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione etc.) per migliorare i nostri servizi e, se del caso, proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te.



In merito al processo di profilazione generica, ti informiamo brevemente delle logiche che utilizziamo, al fine di proporti servizi, contenuti, iniziative e offerte commerciali il più possibile affini ai tuoi effettivi interessi e comportamenti. Più precisamente, ti informiamo che il trattamento di profilazione generica si articola nelle seguenti fasi:

- a. raccolta delle informazioni e creazione di una copia, per utilizzo di analisi, dei dati relativi agli abbonati e alle loro preferenze, interessi, abitudini e comportamenti;
- b. analisi dei dati raccolti svolte da analisti con competenze statistiche al fine di determinare la qualità dei dati stessi. Esempio di queste analisi sono tabelle di frequenza e tecniche di identificazione degli outlier;
- c. sviluppo di una base dati pseudonimizzati per la profilazione. Queste informazioni possono essere sia attributi specifici del cliente raccolti direttamente dallo stesso (es. regione di residenza) che informazioni sintetizzate sulla base dei suoi comportamenti (es. numero di chiamate al call center nell'ultimo mese);
- d. analisi automatizzata per individuare correlazioni e creare il modello del profilo di un gruppo di persone considerando dati storici. Il modello viene sviluppato con tecniche di apprendimento automatico ad esempio in funzione del comportamento di navigazione sul sito/app di Sky viene identificato il livello di interesse verso i contenuti;
- e. verifica del modello sviluppato e test degli algoritmi utilizzati per dimostrare che stiano effettivamente funzionando come previsto;
- f. applicazione del modello sviluppato ai dati del cliente al fine di determinarne gli interessi e di individuarne caratteristiche di comportamento presenti o future. Il modello permette quindi di creare profili o gruppi all'interno della base di clienti. Seguendo l'esempio del punto d) a tutti coloro che hanno un'alta frequenza di visione di una pagina web del sito Sky viene proposto il prodotto associato o i contenuti di probabile interesse. Il modello può essere utilizzato anche per segmentare meglio il mercato e personalizzare i servizi e i prodotti allineandoli alle singole esigenze;
- g. associazione di servizi, contenuti, iniziative ed offerte personalizzate a ciascun gruppo di clienti individuato al punto precedente.

I modelli sopra descritti vengono rivalutati periodicamente per garantire che rimangano corretti, efficaci ed esenti da distorsioni.

4. Come vengono utilizzati i dati?

I dati personali vengono utilizzati per operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, analisi, abbinamento, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto banche dati (ad esempio per la verifica di vendibilità dell'offerta), utilizzo, interconnessione, incrocio, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento cartaceo, elettronico e automatizzato e conservati su database.

I dati personali vengono protetti in modo da minimizzare il rischio di distruzione, perdita (compresa la perdita accidentale), accesso/utilizzo non autorizzati o utilizzo incompatibile con la finalità iniziale della raccolta. Ciò viene conseguito con le misure di sicurezza tecniche e organizzative attuate da Sky.



5. Quali dati sono obbligatori e quali facoltativi?

Fra le informazioni che raccogliamo alcune sono indispensabili alla stipula e amministrazione del tuo contratto, altre ci aiutano a offrirti un servizio migliore, giorno dopo giorno. In particolare:

- il conferimento dei **dati identificativi**, trattati per le finalità di servizio, sono necessari per abbonarti e usufruire dei servizi di Sky;
- il conferimento dei **dati di preferenza**, trattati per finalità di profilazione, è facoltativo. Il loro mancato conferimento non ti impedisce la fruizione dei servizi di Sky, ma non potrai ricevere le nostre comunicazioni commerciali ed offerte personalizzate.

6. Per quanto tempo sono conservati i dati?

Sky conserva e utilizza:

- i **dati identificativi**, trattati per le finalità di servizio, per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto contrattuale e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge;
- i **dati identificativi**, trattati per le finalità di marketing, per il tempo del consenso e comunque per non oltre 13 mesi dalla fine del rapporto contrattuale;
- i **dati di preferenza** per il tempo del consenso e comunque per non oltre 48 mesi dalla raccolta. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.

7. Chi può avere accesso ai dati?

Teniamo molto alla tua privacy e facciamo di tutto per tutelarti. Per questo condividiamo i dati solo quando strettamente necessario e solo con chi ci aiuta a offrirti ogni giorno un servizio migliore. I dati sono infatti accessibili a:

- dipendenti e/o collaboratori di Sky o delle società del Gruppo Sky, che contribuiscono a creare, mantenere e migliorare tutti i servizi di Sky nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società del Gruppo Sky, partner commerciali (in caso di attivazione offerte bundle) e fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Sky - nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle di Sky, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web e delle app Sky, sottoscrizione contratto e servizi di installazione, assistenza clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi di custom audience, servizi editoriali, ricerche di mercato, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, servizi di pagamento, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc.

8. A chi possono essere comunicati i dati?

Sky può comunicare i dati senza espresso consenso per le finalità di servizio:

- alle autorità giudiziarie, su loro richiesta;



- alle società del Gruppo Sky e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto, o per consentire la fruizione di servizi in caso di iniziative svolte in collaborazione con società terze, comunque nei limiti dello svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, soggetti che offrono servizi di pagamento, partner commerciali che operano nel settore tv, telefonico e dei servizi di connettività, quali ad es. Netflix ecc.).

Questi soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di Titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, vogliamo rassicurarti che i dati non saranno diffusi.

9. I dati possono essere trasferiti?

I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 7 e 8 (tra cui, in particolare, a soggetti stabiliti in UK, USA e Albania). Per proteggere i dati nell'ambito di questi trasferimenti, Sky valuta l'impatto dei trasferimenti di dati e adotta, se applicabili, garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

10. Quali sono i diritti?

Fino ad ora abbiamo parlato di come trattiamo i dati e di come ci comportiamo noi; ora ti illustriamo quali sono i tuoi diritti, per avere, così, sempre il controllo della tua privacy e delle tue informazioni. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla normativa applicabile, hai infatti il diritto, entro il termine di legge, di:

- avere la conferma dell'esistenza o meno dei tuoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati ti vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile;
- chiedere indicazioni e, nel caso, copia:
 - a) dell'origine e della categoria dei tuoi dati personali;
 - b) della logica di utilizzo, nel caso le tue informazioni vengano trattate con strumenti elettronici;
 - c) delle finalità e modalità del trattamento;
 - d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i tuoi dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza;
 - f) del periodo in cui i tuoi dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile;
 - g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione. In tal caso puoi richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste per te;
 - h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei tuoi dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;
- ottenere l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei tuoi dati non corretti o l'integrazione dei tuoi dati non completi, qualora ne avessi interesse;
- ottenere la cancellazione, il blocco dei tuoi dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima:
 - a) se trattati illecitamente;
 - b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;



- c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico;
- d) nel caso in cui ti sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i tuoi dati;
- e) in caso ci venga imposto dalla legge;
- f) nel caso in cui siano riferiti a minori.

Il Titolare, ossia Sky, può rifiutare di cancellare i tuoi dati nel caso di:

- a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;
 - b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri;
 - c) motivi di interesse sanitario pubblico;
 - d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici;
 - e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;
- ottenere la limitazione del trattamento nel caso di:
 - a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se non hai preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei tuoi dati;
 - b) trattamento illecito del Titolare, ossia Sky, per impedirne la cancellazione;
 - c) esercizio di un tuo diritto in sede giudiziaria;
 - d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato;
 - ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che ti riguardano che ci hai fornito previo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare;
 - opporti in qualsiasi momento totalmente o in parte:
 - a) per motivi legittimi e prevalenti, connessi alla tua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che ti riguardano;
 - b) al trattamento di dati personali che ti riguardano a fini di marketing e/o profilazione ove effettuato (es. puoi opporti all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore, con email e con modalità di marketing tradizionali, con telefono e posta cartacea).
 - non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che ti riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla tua persona. Ciò non si applica quando la decisione:
 - a) sia necessaria per la conclusione o l'esecuzione di un contratto tra te e il Titolare, ossia Sky;
 - b) sia autorizzata da un obbligo di legge cui è soggetto il Titolare, ossia Sky, che precisa le misure adeguate a tutela dei tuoi diritti, libertà e legittimi interessi;



c) si basi sul tuo consenso esplicito.

Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Sky porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i tuoi dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte tua, ad eccezione di specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

Puoi in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i tuoi diritti:

- inviando una email all'indirizzo privacy@sky.it, o skyitalia@pec.skytv.it
- inviando una richiesta a Sky Italia s.r.l. – Direzione Affari Legali – Data Protection Officer, Via Monte Penice 7, 20138 Milano, e, ove possibile, nell'Area Personale Fai da Te del sito sky.it o da decoder.

Infine, per i trattamenti di cui a questa informativa, hai il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).

Questa informativa potrà subire modifiche. Per ogni aggiornamento, ti invitiamo a consultare i nostri siti web e gli altri canali messi a disposizione da Sky.

