INFORMATIVA SULLA PRIVACY

(ultima revisione 04.12.2019)

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") sulle finalità e modalità di trattamento dei tuoi dati.

Per noi la privacy è molto importante e desideriamo che tu ti senta sempre tutelato. Per questo ti invitiamo a leggere attentamente l'informativa.

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 tuoi dati;
4. come vengono utilizzati i tuoi dati;
5. quali dati sono obbligatori e quali facoltativi;
6. per quanto tempo sono conservati i tuoi dati;
7. chi può avere accesso ai tuoi dati;
8. a chi possono essere comunicati i tuoi dati;
9. se i tuoi dati possono essere trasferiti;
10. quali sono i tuoi diritti.

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

Il Titolare del trattamento dei tuoi 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 e il DPO 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 tuoi dati personali (in seguito "dati personali" o anche "dati"), ossia:

- i dati da te forniti, identificativi e non sensibili come ad esempio: nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico, carta di credito 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 – anche via fibra –, di richiesta di servizi o prodotti Sky (es. attivazione Sky On Demand, Sky Go, Sky Go Plus, Sky Q, offerte bundle etc.), o anche successivamente come ad esempio, quando entri in contatto con installatori di Sky o partner commerciali di Sky;
- i dati legati alle tue preferenze ed interessi, in particolare: i contenuti fruiti, l'uso dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, 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;

- i dati che identificano la tua posizione durante l'utilizzo, raccolti mediante l'IP Address e il Country Code;
- i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies e DTH, sull'uso che fai dei nostri servizi, tra cui i dati relativi all'accesso a Sky On Demand, Sky Go, Sky Q e ai relativi servizi previsti nel tuo abbonamento, la fruizione dei loro contenuti, i tempi di connessione, la visione di programmi, cambi di canale, le fasce di utilizzazione, le funzionalità utilizzate, le tue preferenze, i servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico;
- i dati relativi alla fruizione del decoder Sky Q quali dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio numero di accessi alla sezione "Guida TV", voce del menu selezionata, catalogo, numero di account, decoder, data di installazione).

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

I dati da te forniti ci permettono, da un lato, di svolgere tutte le attività amministrative relative al tuo contratto e di soddisfare le tue richieste, dall'altro ci aiutano a comprendere le tue abitudini, i tuoi interessi e le tue preferenze per darti, così, servizi sempre più pensati per te, personalizzati e farli evolvere in linea con le tue esigenze.

Nello specifico i tuoi dati personali sono trattati per le seguenti finalità e basi giuridiche:

a) senza il tuo 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;
  - 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;
  - monitorare i problemi tecnici e migliorare la qualità del servizio offerto, attraverso l'analisi dei dati relativi alla fruizione del decoder Sky Q quali i dati di navigazione e utilizzo delle diverse sezioni;
  - effettuare analisi statistiche aggregate su base anonima;
  - permetterti di scaricare, usare, aggiornare e manutenere le App Sky sui tuoi dispositivi, se supportati;

- consentire la registrazione, anche attraverso i siti web Sky, a Sky extra, il programma di fidelizzazione Sky extra che ti premia per il tempo passato insieme, e che ti riserva eventi esclusivi, vantaggi, servizi e offerte dedicate in base agli anni di abbonamento;
- registrarti ai siti web Sky, gestire e aggiornare i siti e il tuo account e usufruire dei servizi offerti dai siti web Sky (come ad esempio, i servizi che puoi trovare in sky.it/faidate);
- comunicare i tuoi dati anagrafici a partner commerciali (in caso di attivazione offerte bundle, es a Fastweb) per la verifica di vendibilità dell'offerta mediante il raffronto dei tuoi dati con il database del partner.

- il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:
  - gestire i reclami ed i contenziosi, recuperare i crediti, prevenire frodi e attività illecite;
  - esercitare i diritti e tutelare gli interessi legittimi del Titolare o di Terzi Titolari ad esempio il diritto di difesa in giudizio;
  - inviarti comunicazioni commerciali all'indirizzo email da te fornito, se sei già nostro cliente, relative a servizi e prodotti di Sky simili a quelli di cui hai già fruito. Ogni email inviata ti permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii.

- l'adempimento di obblighi di legge:
  - rispettare e adempiere gli obblighi previsti da leggi, regolamenti, normative comunitarie, ordini e prescrizioni delle autorità competenti. Ad esempio, per legge siamo tenuti a fornire una copia del tuo documento di identità e del tuo codice fiscale all'Archivio del Ministero dell'Economia e delle Finanze e gestito da Consap S.p.A. per confrontarli con i dati presenti presso le Banche dati dell'Agenzia delle Entrate, del Ministero dell'Interno, del Ministero dei Trasporti, dell'Inps e dell'Inail, verificandone così l'autenticità e poter quindi prevenire frodi da furto di identità nei settori del credito al consumo, dei pagamenti dilazionati e differiti, dei servizi di comunicazione elettronica ed interattiva (cosiddetta SCIPAFI).

b) solo dopo che hai espresso il tuo consenso, per **altre finalità** non di servizio, e precisamente per:

- finalità di marketing, ossia:
  - per informarti con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di Sky e per proporti questionari e ricerche di mercato Sky;
  - per informarti con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte del Gruppo Sky e per proporti questionari e ricerche di mercato del Gruppo Sky.

- finalità di profilazione, ossia:
  - per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi (ad esempio, la fruizione dei contenuti e dei servizi, incluso quelli acquistati, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, etc.) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te;

- per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi legati all'utilizzo di Sky Q (in particolare la fruizione dei contenuti e l'uso dei servizi Sky Q, utilizzo dell'App Sky Go per i clienti Sky Q - se previsto nell'abbonamento -, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, la visione di programmi e canali Sky Q) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te;
- per analizzare, anche in via automatizzata, dati relativi alla fruizione dei servizi Sky On Demand, Sky Go e Sky Go Plus – previo consenso fornito in fase di attivazione del servizio stesso - per analizzare le tue preferenze e i tuoi interessi (ad esempio, l'accesso, l'utilizzo di contenuti e di servizi, i tempi di connessione, la visione di programmi, i cambi di canale, le fasce di utilizzo, le funzionalità utilizzate, i dati di traffico, etc.) e proporti (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, notifiche e newsletter) servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te.

4. Come vengono utilizzati i tuoi dati?

I tuoi 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 tuoi dati personali sono sottoposti a trattamento cartaceo, elettronico e automatizzato e conservati su database.
I tuoi 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 tuoi dati personali, trattati per le finalità di servizio, è necessario per abbonarti e usufruire dei servizi di Sky;
- il conferimento dei tuoi dati personali, trattati per altre finalità, 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 tuoi dati?

Sky conserva e utilizza i tuoi dati personali per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, per non oltre 13 mesi dalla fine del rapporto per le finalità di marketing; per il tempo del tuo consenso e comunque per non oltre 36 mesi dalla raccolta, per le finalità di profilazione. In seguito, i tuoi dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.

7. Chi può avere accesso ai tuoi dati?

Teniamo molto alla tua privacy e facciamo di tutto per tutelarti. Per questo condividiamo i tuoi dati solo quando strettamente necessario e solo con chi ci aiuta a offrirti ogni giorno un servizio migliore. I tuoi 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, es. Fastweb) 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, assistenza clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi editoriali, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc.

8. A chi possono essere comunicati i tuoi dati?

Sky può comunicare i tuoi dati senza tuo 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, per permettere lo svolgimento delle finalità descritte sopra (come ad esempio, istituti di credito, studi professionali, partner commerciali).

Sky può comunicare i dati alle società del Gruppo Sky per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine Sky ti chiederà un apposito consenso prima della comunicazione.
Questi soggetti tratteranno i tuoi dati nella loro qualità di Titolari autonomi del trattamento. In ogni caso, vogliamo rassicurarti che i tuoi dati non saranno diffusi.

9. Dove possono essere trasferiti i tuoi dati?

I tuoi 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 USA e Albania). Per proteggere i tuoi dati nell'ambito di questi trasferimenti, Sky adotta garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

10. Quali sono i tuoi diritti?

Fino ad ora abbiamo parlato di come trattiamo i tuoi 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 legge, hai infatti il diritto 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, senza che ci sia un ritardo giustificabile, 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).

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 in diversi modi: nell'Area Personale Fai da Te del sito sky.it, inviando una richiesta a Sky Italia s.r.l. – Direzione Affari Legali – Data Protection Officer, Via Monte Penice 7, 20138 Milano oppure inviando una email al seguente indirizzo privacy@sky.it.

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.