



## INFORMATIVA SULLA PRIVACY ABBONAMENTO TV - GLASS

(valida dal 29.11.2023)

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 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 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 dati?**
- 8. A chi possono essere comunicati i dati?**
- 9. I dati possono essere trasferiti?**
- 10. Quali sono i diritti?**

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

Il 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](mailto: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:

- dati, identificativi e non particolari, riferiti all'abbonato, nonché al fruitore dell'abbonamento o all'intestatario del metodo di pagamento (se diversi dall'abbonato), come ad esempio: nome, cognome, documento di identità, codice fiscale, indirizzo, email, numero telefonico, carta di credito, IBAN, Mac Address, numero della Smart Card 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 internet - di richiesta di servizi o prodotti Sky (es. attivazione Sky On Demand, Sky Go, Sky Glass, Sky Q, offerte bundle etc.), 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");
- i dati che identificano la tua posizione durante l'utilizzo del servizio, raccolti mediante IP Address e il Country Code (in seguito, "dati di localizzazione");
- i dati aggregati e anonimi di consumo, in particolare: i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies, sull'uso che fai dei servizi messi a disposizione da Sky, tra cui i dati relativi all'accesso a Sky On Demand, Sky Glass, Sky Q, My Sky HD e ai relativi servizi previsti nel tuo abbonamento (canali lineari, Area Privata, Guida TV, Sky Glass, decoder Sky Q/My Sky HD), all'app Sky Go, alle app dell'offerta Sky e ai siti web Sky, la fruizione dei 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 (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), i dati relativi alla fruizione di Sky Glass, del decoder Sky Q o My Sky HD o del decoder da te utilizzato, 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), (in seguito, "dati aggregati e anonimi");
- i dati ottenuti, anche per mezzo dei cookies, sull'uso che fai dei servizi, anche di terze parti (es. DAZN), messi a disposizione da Sky, tra cui i dati relativi all'accesso a Sky On Demand, Sky Glass, Sky Q, My Sky HD e ai relativi servizi previsti nel tuo abbonamento (canali lineari, Area Privata, Guida TV, Sky Glass, decoder Sky Q/My Sky HD), all'app Sky Go, alle app dell'offerta Sky e ai siti web Sky, la fruizione dei contenuti, i tempi di connessione, la visione di programmi, cambi di canale, le fasce di utilizzazione, le funzionalità utilizzate (es., con riguardo ai servizi Sky Glass, le funzionalità "Assistente vocale", quanto ai dati voce del cliente; product analytics e nPVR), le tue preferenze, i servizi acquistati e gli eventuali dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), i dati relativi alla fruizione di Sky Glass, del decoder Sky Q o My Sky HD o del decoder da te utilizzato, al tipo di device Sky usato, al canale utilizzato, 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) (in seguito, "dati di utilizzo");
- dati identificativi, anagrafici e sociodemografici (quali, ad esempio: codice fiscale, partita Iva, dati di contatto, documenti di identità, tessera sanitaria, codice Iban, dati relativi alla occupazione/professione, al reddito, al sesso, all'età, alla residenza/domicilio, allo stato civile, al nucleo familiare); dati relativi alla richiesta/rapporto, descrittivi, in particolare, della tipologia di contratto, dell'importo dovuto, delle modalità di pagamento e dello stato della richiesta o dell'esecuzione del contratto; dati di tipo contabile, relativi, in particolare, agli utilizzi o ai pagamenti, al loro andamento periodico, all'esposizione debitoria anche

residua e alla sintesi dello stato contabile del rapporto; dati relativi al contenzioso e ad attività di recupero del credito, alla cessione del credito o a eccezionali vicende che incidono sulla situazione soggettiva o patrimoniale degli interessati (in seguito, "dati di solvibilità").

### 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 tuo consenso - ci aiutano a comprendere le tue abitudini, i tuoi interessi e le tue preferenze per darti, così, servizi sempre più pensati per te e 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
  - gestire il rapporto col ed assistere il cliente, anche via chat e video chat (con espressa esclusione di immagini riferite a persone), e - se il cliente lo desidera - mediante chatbot e voicebot, che rispondono in maniera automatizzata alle domande del cliente. Potrai sempre richiedere l'intervento umano di un operatore. I tuoi dati personali, in caso di chatbot e voicebot, sono sottoposti ad un trattamento automatizzato che utilizza un sistema di intelligenza artificiale capace di integrarsi con i sistemi aziendali, fornire autonomamente servizi in maniera interattiva e analizzare il contesto della conversazione e assistere in maniera coerente l'utente. In particolare, tale sistema consentirà di: interagire con utenti per fornire informazioni generiche rispetto a offerte commerciali e servizi; riconoscere il cliente sulla base delle credenziali di accesso ai sistemi (SkyID) e sulla base dei dati presenti sulle piattaforme di CRM, al fine di fornire informazioni e servizi specifici per l'abbonato;
  - individuare le richieste dell'utente/cliente ed indirizzare le richieste previa conferma esplicita da parte del cliente; inoltrare la conversazione ad un operatore, sia da canale chat e che da canale voce, per gestire casistiche non previste o richieste non comprese; inoltrare la conversazione da canale voce a canale chat, per gestire richieste non immediatamente evadibili al telefono;
  - consentire il monitoraggio ed il miglioramento continuo del servizio.
  - 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;
  - 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, via chatbot o voicebot. 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;
  - permetterti di scaricare, usare, aggiornare e mantenere 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 (anche di partner commerciali) 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](http://sky.it/faidate));
  - comunicare i dati anagrafici e/o l'indirizzo email a partner commerciali (in caso di attivazione offerte con altri partner, es., Netflix ecc.) per la verifica di vendibilità dell'offerta mediante il raffronto dei dati con il database del partner oppure per consentire al partner commerciale l'attivazione dell'offerta, nella parte di sua competenza.
- **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;
  - inviarti comunicazioni commerciali all'indirizzo email da te fornito, se sei già nostro cliente, relative a servizi, prodotti e contenuti di Sky simili a quelli di cui hai già fruito o che hai già visto e/o correlati o complementari alla fruizione dei servizi Sky. Ogni email inviata ai fini commerciali ti permetterà, cliccando sull'apposito link, di rifiutare ulteriori invii: l'interesse di Sky fa capo al generale interesse di un'impresa a promuovere i propri servizi ed è considerato legittimo dalla legge in forza della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali.
- **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 (servizio pubblico di prevenzione dalle frodi cosiddetto SCIPAFI).

Inoltre, ove tu voglia usufruire del Bonus MISE, saremo tenuti a inserire a sistema il Codice Protocollo.

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

• **finalità di marketing**, ossia:

- marketing canali tradizionali: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, nonché questionari e ricerche di mercato di Sky attraverso canali tradizionali (lettere ordinarie o chiamate telefoniche). Le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla base della classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti). Sarai contattato per un massimo di n. 7 tentativi a campagna e 28 tentativi/l'anno.

- marketing canali digitali: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, nonché questionari e ricerche di mercato di Sky attraverso canali digitali (ad esempio, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS, banner advertising, notifiche - ad es. tramite app, siti internet e canali social - e newsletter). Le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla base della classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti), anche utilizzando: servizi quali ad esempio custom audience, customer match o lookalike, offerti da Google e Meta o altre "piattaforme pubblicitarie" per conto di Sky.

- marketing terze parti: per inviarti comunicazioni di iniziative, offerte commerciali, nonché questionari e ricerche di mercato di terze parti attraverso lettere ordinarie o chiamate telefoniche, email, messaggi sul televisore, SMS, MMS,

banner advertising digitali, notifiche (ad es. tramite app, siti internet e social network e newsletter). Le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla base della classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti), anche utilizzando servizi quali ad esempio custom audience, customer match o lookalike, offerti da Google e Meta o altre "piattaforme pubblicitarie" per conto di Sky.

### 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. Le comunicazioni saranno trasmesse a macrocategorie di potenziali interessati create sulla base della classificazione di dati identificativi (esempio fascia di età, genere, area di residenza, tipologia di abbonamento sottoscritto, pacchetti posseduti), anche utilizzando servizi quali ad esempio custom audience, customer match o lookalike, offerti da Google e Meta o altre "piattaforme pubblicitarie" per conto di Sky.

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 svolta 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 attribuiti 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.

### 3.3. Perché e su quale base trattiamo i dati di localizzazione?

**I dati di localizzazione** sono trattati senza il preventivo consenso per **finalità di servizio**, in particolare per consentire la fruizione dei servizi Sky ai sensi del Regolamento UE n. 2017/1128.

### 3.4. Perché e su quale base trattiamo i dati aggregati e anonimi?

**I dati aggregati e anonimi** sono trattati per il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare, ossia per effettuare analisi aggregate e anonime dei dati generati dall'utilizzo dei servizi di Sky, meglio indicati al punto 2, da cui non sia possibile risalire immediatamente ad informazioni dettagliate relative a singoli interessati, al fine di migliorare lo sviluppo e l'andamento delle attività di Sky, migliorare i servizi e piani tariffari, orientare i relativi processi industriali e commerciali, condividere i dati assolutamente in forma anonima con terze parti per finalità di analisi.

### 3.5. Perché e su quale base trattiamo i dati di utilizzo?

**I dati di utilizzo** sono trattati:

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

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

- configurare e collaudare i servizi Sky

- svolgere attività legate al supporto in fase di attivazione e gestione del servizio e di risoluzione dei problemi legati alla connettività

- provvedere alla relativa fatturazione, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza anche per la restituzione dei materiali e il pagamento di quanto dovuto

• **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.

In particolare, **i dati di utilizzo** relativi alla **fruizione di Sky Q e di Sky Glass e dei contenuti di visione**, quali dati di navigazione, dati di visione e utilizzo delle diverse sezioni (come ad esempio: voce del menu selezionata, interazione con il controllo vocale, play di un contenuto, accesso alle app) sono trattati senza il preventivo consenso per:

- **finalità di servizio** per monitorare i problemi tecnici e migliorare la qualità del servizio offerto;

In particolare, con riguardo a Sky Glass, i dati di utilizzo sono trattati:

- mediante la funzionalità "nPVR" per finalità di servizio consistenti all'accesso a registrazioni di programmi

- mediante la funzionalità "Product Analytics" per analisi e miglioramento del prodotto. Potrai opporli al trattamento tramite operatore e su Area "Fai da te";

- mediante la funzionalità "Assistente vocale", quanto ai dati voce del cliente, per finalità di servizio, analisi e miglioramento prodotto;

Inoltre, Sky Glass supporta il continue watching per tutti i contenuti sia Sky sia di terze parti, permettendoti di sospendere la visione e riprenderla successivamente. Ciò a condizione che Sky riceva dalle terze parti (es. RAI) alcune informazioni e precisamente: inizio/fine del contenuto visto e la porzione di video vista su quel device.

- finalità di raccomandazione, ossia per proporti (sulla nostra piattaforma Q o su Sky Glass) contenuti "scelti per te", ossia contenuti di Sky simili a quelli di cui hai già fruito o che hai già visto e/o correlati o complementari alla fruizione dei servizi Sky. Potrai rifiutare questi contenuti personalizzati in area Web Self Care: l'interesse di Sky fa capo al generale interesse di un'impresa a promuovere i propri servizi ed è considerato legittimo dalla legge in forza della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali;

Inoltre, **i dati di utilizzo** per tipologia di dispositivo, relativi alla fruizione dell'offerta DAZN, insieme al codice contratto e all'indirizzo di fatturazione, sono comunicati a DAZN per finalità di anti-frode, permettendo a quest'ultima l'implementazione delle proprie condizioni di utilizzo dei servizi DAZN.

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

• I dati di utilizzo di **Sky Q o My Sky HD** sono trattati solo con il preventivo consenso per **finalità di profilazione** ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi legati alla fruizione del servizio Sky (in particolare la fruizione dei contenuti e l'uso dei servizi Sky, utilizzo del servizio Sky Go - se previsto nell'abbonamento -, l'accesso alle app, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), la visione di programmi e canali Sky e 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, offerte e pubblicità personalizzate per te;

• I dati di utilizzo di **Sky Glass** sono trattati solo con il preventivo consenso per **finalità di profilazione** ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi legati alla fruizione del servizio Sky Glass sul nostro

prodotto Sky Glass (in particolare la fruizione dei contenuti e l'uso dei servizi Sky Glass, i tempi di connessione, i dati di traffico (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider), la visione di programmi e canali Sky e 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, offerte e pubblicità personalizzate per te;

• I dati di utilizzo di **Sky On Demand e Sky Go** sono trattati solo con il preventivo consenso - fornito in fase di attivazione del servizio stesso - per finalità di profilazione ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le tue preferenze e i tuoi interessi legati alla fruizione dei servizi Sky On Demand, Sky Go (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 (es. indirizzo IP, velocità di download e/o upload della rete, Internet Service Provider, etc.) e 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, offerte e pubblicità personalizzate per te.

Pari regole valgono per i **dati di utilizzo** di siti web e delle app Sky, che sono disciplinati nel dettaglio dalla privacy e cookie policy dei singoli siti/app a cui si rimanda: nello specifico, tali dati sono trattati senza consenso, per finalità di funzionamento dei siti/app nonché di analisi aggregate e anonime; col consenso per le finalità di profilazione esposte.

In merito al processo di profilazione, le logiche che utilizziamo sono quelle esposte al precedente paragrafo 3.2.

### 3.6. Perché e su quale base trattiamo i dati di solvibilità?

I **dati di solvibilità** sono trattati senza il preventivo consenso per le **finalità di servizio** e in particolare per:

#### • il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:

- Verifica della solvibilità e affidabilità del cliente, al fine della rateizzazione del pagamento di prodotti Sky (come il TV Glass): l'interesse di Sky corrisponde al diritto di evitare frodi, costituzionalmente garantito (art. 24 Cost.) e, in quanto tale, è socialmente riconosciuto come prevalente rispetto agli interessi del singolo soggetto interessato.

### 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.

Con riguardo ai dati di solvibilità, essi sono utilizzati nelle modalità del Codice di Condotta SIC qui indicato: <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9141941>

### 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, dei **dati di localizzazione**, dei **dati di utilizzo** relativi alla fruizione di Sky Glass, del decoder Sky Q, dei dati di utilizzo trattati per **analisi aggregate** e **anonime** e dei **dati di solvibilità** per la rateizzazione del pagamento di prodotti Sky, è necessario per abbonarti e usufruire dei servizi di Sky;
- il conferimento dei **dati identificativi**, trattati per le altre finalità, dei **dati di preferenza** e dei **dati di utilizzo**, 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 localizzazione**, 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 di preferenza** per il tempo del consenso e comunque per non oltre 36 mesi dalla raccolta. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime;
- i **dati di utilizzo** per il tempo del consenso e comunque per non oltre 6 mesi dalla registrazione per i dati voce trattati mediante la funzionalità "Assistente vocale", e 36 mesi dalla raccolta per tutti gli altri dati di utilizzo. In seguito, i dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime;
- i **dati di solvibilità** per 24 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, servizi di accesso a SCIPAFI, servizi di scoring creditizio, 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. DAZN, Netflix ecc.); partner che si occupano del trasporto e della installazione dei prodotti Sky al domicilio del cliente);
- nel caso di trattamento di dati di solvibilità, al sistema di informazioni creditizie" o "SIC": ossia alla banca di dati concernenti richieste/rapporti gestite da CRIF o da Experian quali autonomi titolari;
- nel caso tu voglia usufruire del Bonus MISE, comunicheremo al Ministero dello Sviluppo Economico il Codice Protocollo e il Codice Promo.
- a società di intermediazione finanziaria (ad es: Agos) in caso di tuo interesse a presentare una richiesta di finanziamento di un prodotto quale ad es. il TV Glass Sky può comunicare i dati alle società del Gruppo Sky ed a terze parti che operano nel settore tv, telefonico e dei servizi di connettività per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine Sky ti chiederà un apposito consenso di marketing di terze parti.

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;
- opposti 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 opporli 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](mailto:privacy@sky.it) o [skyitalia@pec.skytv.it](mailto: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](http://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](http://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.