

# INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(versione del 28 gennaio 2021)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), in qualità di Titolare del trattamento, ti informa ai sensi del Regolamento UE 679/2016 ("GDPR") che i tuoi dati saranno trattati come segue.

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

Sky tratta i tuoi dati personali, identificativi (in particolare, nome, cognome, Sky ID e immagine e voce in seguito, "dati personali" o anche "dati") per consentirti la partecipazione ad una survey post assistenza al cliente. Tale processo ci permette di raccogliere le valutazioni e i feedback sulla tua esperienza di assistenza con Sky.

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

I tuoi dati personali sono trattati per le finalità di customer satisfaction cioè, con il tuo preventivo consenso, per:

- consentirti di effettuare una video-recensione sul servizio di assistenza ricevuta.
- consentire a Sky un'analisi volta a migliorare il servizio erogato ai clienti

Ti sarà inoltre permesso di decidere se inviarci una recensione del servizio di assistenza attraverso l'invio di un video ovvero attraverso l'invio di solo testo.

## 4. Come vengono utilizzati i tuoi dati

Il trattamento dei tuoi dati è realizzato per mezzo delle operazioni di raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, analisi, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I tuoi dati personali sono sottoposti a trattamento elettronico e automatizzato e conservati su database. Il trattamento automatizzato consiste nell'utilizzo di uno sistema automatico che analizza il tuo grado di soddisfazione fornito all'interno della tua recensione. Ti vogliamo assicurare che questo trattamento

automatizzato verrà poi rivalutato internamente anche dal personale autorizzato da Sky a questa 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?**

Il conferimento dei tuoi dati per la partecipazione alla survey è del tutto facoltativa. Pertanto, il mancato conferimento degli stessi non pregiudicherà in alcun modo il tuo rapporto contrattuale con Sky.

## **6. Per quanto tempo sono conservati i tuoi dati?**

I tuoi dati personali saranno conservati da Sky per non oltre 3 anni dalla raccolta. Successivamente, i dati saranno anonimizzati 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 per la realizzazione del processo di survey. I tuoi dati sono infatti accessibili a:

- dipendenti e/o collaboratori di Sky o delle società del Gruppo Sky nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;
- società del Gruppo Sky, Comcast 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 tecnica e manutenzione del sistema di analisi.

## **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, Comcast e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge, per contratto, comunque nei limiti dello svolgimento delle finalità descritte sopra.

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. I tuoi dati possono essere trasferiti?**

I tuoi dati non saranno soggetti a trasferimento in paesi terzi, situati al di fuori del territorio dell'Unione Europea. Ove fosse posto in essere un trasferimento di dati personali, ai sensi della normativa privacy, Sky valuta l'impatto dei trasferimenti di dati e adotta, se applicabili, le garanzie più appropriate (ad esempio, le decisioni di adeguatezza o le clausole contrattuali standard).

## **10. Quali sono i tuoi 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 privacy e delle informazioni. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, 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 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 Dati a un paese extra-UE o a un'organizzazione internazionale;
- ottenere l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei Dati non corretti o l'integrazione dei tuoi dati non completi, qualora ne avessi interesse;
  - ottenere la cancellazione, il blocco dei 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 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 e-mail 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 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 e-mail all'indirizzo [privacy@sky.it](mailto:privacy@sky.it)
- inviando una richiesta a Sky Italia s.r.l. – Direzione Affari Legali – Data Protection Officer, Via Monte Penice 7, 20138 Milano.

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.