

Informativa ai sensi degli artt.13 e 14 Reg.Ue 2016/679 Gdpr
contratto ed attivazione servizi telefonici o telematici e servizi connessi

1. Titolare del trattamento **Afinna One Srl** sede **Via Nomentana, 257 00161 Roma**, dati di contatto **NV 800 811 900** mail **info@2appy.it**

Scopo dell'informativa. Il presente documento fornisce le informazioni sul trattamento dati personali connesso ai servizi di comunicazione telefonica o telematica e regolati da specifico contratto di servizio al quale si rinvia per maggiori approfondimenti.

Per trattamenti effettuati su altri strumenti. Per informazioni specifiche relative all'accesso a piattaforme, app, siti web saranno proposte prima dei trattamenti specifiche informative e, ove necessario, saranno acquisiti i consensi.

Chiarimenti preliminari. Per le finalità espresse nella presente informativa di regola saranno trattati solo dati personali comuni, eventuali dati personali particolari potrebbero essere trattati solo per garantire particolari diritti per soggetti con disabilità ed in base alle norme che garantiscono tale diritto e saranno acquisiti eventuali consensi. Anche eventuali servizi a valore aggiunto saranno attivati solo su consenso dell'interessato.

Riportiamo elenco sistematico dei dati che possono essere trattati da parte del titolare, seguono poi informazioni specifiche e granulari su ogni processo di trattamento.

2. **Finalità del trattamento, dati, conferimento, fondamento liceità tempi di conservazione, trasferimenti al di fuori dello spazio economico europeo (SEE)**

A- Conclusione ed esecuzione del contratto e attività tecniche ed amministrativo contabili direttamente connesse allo stesso ivi compresi gli obblighi normativi di identificazione dell'interessato di un'utenza telefonica o telematica

Maggiore dettaglio

I dati personali del Cliente saranno trattati per la gestione del rapporto contrattuale, per permettere la gestione tecnica dei servizi per l'adempimento di obblighi di legge che influiscono sull'attivazione dei servizi e per le attività amministrativo contabili:

- ✓ Conclusione del contratto intestazione dell'utenza o del servizio e identificazione dell'interessato dello stesso tramite canali ordinari.
- ✓ Obblighi di legge in ambito civilistico e fiscale (conservazione fatture e documentazione contabile, obblighi civilistici e legati a norme fiscali e finanziarie).
- ✓ Ove richiesto dal cliente la Sottoscrizione del contratto tramite firma elettronica (inserimento da parte dell'utente di codici OTP inviati allo stesso per la conclusione del contratto).
- ✓ Dati per permettere l'interconnessione tecnica con le reti e garantire il servizio di comunicazione telefonica e telematica, per il trasferimento di chiamata ed ogni servizio necessario su base contrattuale o richiesto, anche successivamente, dal cliente, dati per garantire la fatturazione e bollettazione, e per la gestione amministrativa e tecnico organizzativa dei servizi erogati.
- ✓ Dati legati alla fatturazione dei corrispettivi, per la gestione dei pagamenti ivi comprese richieste di domiciliazioni bancarie o pagamenti con addebito su carta di credito ed il controllo dell'avvenuto pagamento, permettere le ricariche in caso di traffico prepagato
- ✓ Ricezione e gestione di richieste dell'interessato anche in relazione a Sostituzione SIM Richiesta, Restituzione Credito Residuo Disconoscimento Sim, Diritto di Recesso, Dichiarazione di Reale Utilizzatore, Gestione Chiamate di Disturbo Blocco-Sblocco Imei per Furto o Smarrimento restituzione o dei reclami e più in generale dare seguito alle attività di riscontro ed analisi delle richieste ricevute
- ✓ Prevenire frodi, comunicazioni tecniche e di servizio per l'interessato.

Se non conferisci i tuoi dati. Non sarà possibile procedere con la conclusione del contratto ed erogare il servizio.

Quali dati trattiamo

- ✓ Tipologia di prodotto o servizio acquistato, Dati anagrafici (nome, cognome, età, codice fiscale sesso, luogo e data di nascita), indirizzo di residenza o domicilio e recapiti (telefono, indirizzo e-mail) la copia del documento d'identità e del codice fiscale, numero di telefono.
- Trattiamo i dati anagrafici il numero di telefono e dati per permettere la sottoscrizione con firma elettronica semplice (otp)
- **Servizi telefonici non via internet** Origine e destinazione data e ora di inizio e fine, il tipo di comunicazione effettuata le tipologie di apparecchiature per la comunicazione e l'ubicazione delle apparecchiature mobili impiegate per la comunicazione (Cell ID) trasferimento di chiamata e chiamata non risposta.
- **Telefonia invio di fax, sms e mms via Internet** la fonte indirizzo Ip ed eventuale identificativo dell'utente registrato; eventuale numero telefonico; la destinazione; la data, l'ora e la durata della comunicazione, tipo di comunicazione effettuata, trasferimento di chiamata e chiamata non risposta.
- **Accesso alla rete Internet** l'origine punto di accesso, la data, l'ora e la durata dell'accesso (data e ora del log-in e del log-off al servizio di accesso Internet) unitamente all'indirizzo Ip o agli indirizzi Ip, dinamici o statici, assegnati dal fornitore di accesso Internet e l'identificativo dell'abbonato o dell'utente registrato; nel caso di accessi permanenti (in assenza di informazioni su log-in e log-off), gli indirizzi Ip, dinamici o statici, assegnati dal fornitore di accesso Internet o comunque in uso nelle postazioni dell'abbonato o utente; le attrezzature di comunicazione origine della comunicazione. Sono trattati i dati per permettere le interconnessioni di reti e più in generale tutti i dati per garantire la correttezza e qualità del servizio.
- ✓ Dati bancari e/o di pagamento per permettere i pagamenti ivi compresa la domiciliazione bancaria o l'addebito su carta di credito e verificare il corretto adempimento di pagamenti e per la verifica degli adempimenti contrattuali, dati inerenti alle ricariche richieste (importo data ed ora, importi ancora presenti ed utilizzabili per impedire caricamenti superiori ai vincoli contrattuali)
- ✓ I dati sopra riportati possono essere utilizzati anche nel caso si manifestassero tentativi di frode per prevenirle o contrastarle e per la successiva tutela in giudizio del titolare

Con che base giuridica

- ✓ Sottoscrizione e l'attivazione servizi e gestione richieste cliente obbligo contrattuale art.6 lett. B GDPR
- ✓ L'identificazione dell'intestatario è legata ad obblighi di legge art.6 lett. C GDPR
- ✓ Dati tecnici di traffico legati ad obbligo contrattuale art.6 lett. B GDPR ed obbligo di legge art.6 lett. C GDPR
- ✓ In relazione alla solvibilità e alla prevenzione di frodi i dati sono trattati in base al legittimo interesse art 6 lett. F GDPR
- ✓ L'attivazione della sottoscrizione con firma elettronica semplice con OTP è subordinata alla specifica volontà dell'utente.

Tempistiche

- ✓ I dati per l'attivazione e gestione del contratto, e per obblighi di legge direttamente connessi sono conservati per la durata del rapporto e per i successivi 10 anni e 6 mesi, i dati per la gestione delle richieste dei clienti saranno conservati in base ai predetti termini in caso di rilevanza civilistica, in caso contrario saranno conservati per comprovare di aver dato seguito alle richieste e per un termine massimo di 5 anni. Salvo contenziosi e comprovate esigenze di tutela che possono determinare in casi specifici un trattamento ulteriore.
- ✓ I dati di traffico sono trattati per attività amministrativa solo per 6 mesi, salvo contenzioso. La conservazione successiva è per preciso obbligo di legge vedi specifica finalità.
- ✓ In relazione alla solvibilità i dati sono conservati solo sino alla conclusione del contratto (stipula)
- ✓ In relazione a frodi i dati sono trattati per la tutela del titolare sino a cessazione delle necessità di difesa in sede giudiziaria
- ✓ Si ricorda che i dati possono essere trattati, secondo il principio di minimizzazione (quindi utilizzando solo i dati strettamente necessari per lo specifico caso) per la difesa in giudizio del titolare o per eventuali contenziosi sino alla conclusione degli stessi.

B- Adempimento di obblighi di legge in ambito conservazione dati per finalità di giustizia

Maggiore dettaglio

Il trattamento è strettamente connesso agli obblighi di conservazione di dati di traffico telefonico e telematico per finalità di giustizia previste da normativa vigente e la gestione delle richieste imposte dalla legge.

Se non conferisci i tuoi dati non sarà possibile procedere con la conclusione del contratto ed erogare il servizio.

Quali dati trattiamo

- ✓ Dati generati per permettere l'erogazione del servizio di comunicazione telematica o telefonica in aggiunta all'intestatario del servizio come precedentemente indicati.
- ✓ Si precisa che sono trattati esclusivamente i dati esteriori senza nessuna conservazione o accesso ai contenuti.
- ✓ Resta inteso che nell'esercizio delle proprie funzioni le autorità possono, a seconda del caso, avere accesso a tutte le informazioni conservate dal titolare.

Con che base Giuridica

Il trattamento di tali dati è legato ad obblighi di legge del titolare art.6 lett.C

Per quanto tempo

- ✓ I dati relativi al traffico telefonico e telematico sono conservati in base ad obbligo di legge. **Il riferimento ordinario per la conservazione** è l'art.132 del codice privacy che prevede che i dati relativi al traffico telefonico sono conservati dal fornitore per 24 mesi, i dati relativi al traffico telematico, sono per 12 mesi dalla data della comunicazione. I dati relativi alle chiamate senza risposta sono conservati per 30 giorni
- ✓ Attualmente, in deroga ai termini sopra indicati i dati devono essere conservati, sempre per obbligo normativo, fino a 72 mesi, ma sono disponibili solo per alcune tipologie di reati. Si precisa che **l'art 132 del codice privacy** prevede possibilità di accesso agli stessi diversificate in relazione alla tipologia di reati per i quali l'accesso è richiesto. Qualora intervenissero modifiche normative la conservazione sarà necessariamente modificata nel rispetto dei dettami di legge.
- ✓ Si ricorda che i dati possono essere trattati, secondo il principio di minimizzazione (quindi utilizzando solo i dati strettamente necessari per lo specifico caso) per la difesa in giudizio del titolare o per eventuali contenziosi sino alla conclusione degli stessi.

C- Video riconoscimento dell'intestatario dell'utenza telefonica o telematica

Maggiore dettaglio

Procedura di video riconoscimento dell'interessato per ottemperare ad obblighi di legge che impongono l'attivazione di servizi telefonici e telematici solo previa identificazione

Se non conferisci i tuoi dati non sarà possibile procedere con il video riconoscimento e si dovrà ottemperare all'obbligo di legge tramite altre modalità.

Quali dati trattiamo

- ✓ Dati relativi all'intestatario come precedentemente indicati: dati anagrafici (nome, cognome, età, sesso), indirizzo di residenza o domicilio e recapiti (telefono, indirizzo e-mail) ivi inclusa la copia del documento d'identità;
- ✓ Dati relativi al prodotto o servizio attivati, dati relativi alla SIM (in caso di servizi mobile), numero di telefono ed id per i servizi di firma elettronica che permettono la sottoscrizione di documenti tramite l'inserimento di codici OTP, immagine e voce registrati tramite video ai fini della video identificazione del cliente per l'attivazione dei Servizi di comunicazione telematica o telefonica

Con che base giuridica

- ✓ La procedura di riconoscimento video da remoto è una facoltà dell'interessato quindi il fondamento è il consenso dello stesso art.6 lett. A Gdpr L'attivazione dei servizi richiesti è un obbligo contrattuale art.6 lett B
- ✓ I dati sono conservati per il tempo strettamente necessario per adempiere all'obbligo di identificazione dell'intestatario e successivamente sono cancellati.
- ✓ Si ricorda che i dati possono essere trattati, secondo il principio di minimizzazione (quindi utilizzando solo i dati strettamente necessari per lo specifico caso) per la difesa in giudizio del titolare o per eventuali contenziosi sino alla conclusione degli stessi.

D- Inoltro comunicazioni mail sui prodotti e servizi analoghi a quelli acquistati utilizzando indirizzo mail fornito per la conclusione del contratto

Maggiore dettaglio

- ✓ In base a quanto **previsto dall'art.130 comma 4** del codice privacy intendiamo inviare informazioni su **prodotti e servizi affini a quelli acquistati utilizzando le coordinate di posta elettronica fornite per la conclusione di un contratto**.
- ✓ Resta inteso che è **suo diritto opporsi sia nel momento della raccolta, ed in ogni momento successivo a questo trattamento**. Potrà opporsi in qualunque momento sia tramite procedure automatizzate gestite con link posti in calce ad ogni comunicazione che riceverà, utilizzando i sistemi eventualmente messi a disposizione del titolare (app, area riservata sul sito dedicato ai clienti) su oppure contattando la nostra organizzazione. Ovviamente l'opposizione è agevole e gratuita.
- ✓ **Se non conferisci i tuoi dati non** sarà possibile inviare le comunicazioni indicate senza nessun altro pregiudizio.

Quali dati trattiamo Indirizzo di posta elettronica fornito per la conclusione del contratto, nome cognome per l'invio delle comunicazioni

Con che base giuridica Interesse legittimo del titolare come individuato dall'art.130 comma 4 del codice privacy

Per quanto tempo

- ✓ I dati sono trattati sino all'opposizione dell'interessato. Eventuali trattamenti ulteriori possono essere giustificati solo in relazione a contenziosi in essere oppure necessità di fornire informazioni alle autorità competenti.
- ✓ Si ricorda che i dati possono essere trattati, secondo il principio di minimizzazione (quindi utilizzando solo i dati strettamente necessari per lo specifico caso) per la difesa in giudizio del titolare o per eventuali contenziosi sino alla conclusione degli stessi.

E-Azioni di comunicazioni commerciali riguardo tutti i prodotti e le attività del titolare

Maggiore dettaglio

- ✓ Con consenso dell'interessato potremo effettuare azioni commerciali riguardo tutti i prodotti e servizi erogati dalla nostra organizzazione. **L'interessato può scegliere la modalità di contatto** che preferisce (sms, mailing, chiamate con operatore, chiamate automatizzate o tutte le modalità)
- ✓ Potrà opporsi in qualunque momento sia tramite procedure automatizzate gestite con link posti in calce ad ogni comunicazione che riceverà, utilizzando i sistemi eventualmente messi a disposizione del titolare (app, area riservata sul sito dedicato ai clienti) su oppure contattando la nostra organizzazione. Ovviamente l'opposizione è agevole e gratuita e può essere relativa a tutte le modalità di comunicazione o solo ad alcune di esse. In relazione alle chiamate potrà opporsi direttamente all'operatore, oppure nel caso avesse scelto chiamate automatizzate, potrà opporsi secondo funzionalità messe a disposizione in modo agevole ed immediato (ad esempio cliccando uno specifico tasto). **Potrà opporsi a tutte le modalità di contatto oppure solo ad alcune specifiche.**
- ✓ Resta inteso che in tema di contatti telefonici, oltre alla garanzia del diritto di opposizione dell'interessato, sarà garantito quanto previsto dal pubblico registro delle opposizioni <https://registrodelleopposizioni.it/> in caso di cessazione del contratto.
- ✓ **Se non conferisci i tuoi dati non** sarà possibile inviare le comunicazioni indicate senza nessun altro pregiudizio

Quali dati trattiamo

Nome cognome e/o mail e/o numero di telefono. L'interessato può scegliere la modalità di contatto che preferisce:

mailing sms chiamate con operatore, chiamate senza operatore o tutte

Con che presupposto di legge Consenso dell'interessato art.6 lett. A GDPR

Per quanto tempo

- ✓ I dati sono trattati sino all'opposizione dell'interessato che può avvenire per tutte o solo per alcune modalità di contatto a scelta dell'interessato stesso.
- ✓ Si ricorda che i dati possono essere trattati, secondo il principio di minimizzazione (quindi utilizzando solo i dati strettamente necessari per lo specifico caso) per la difesa in giudizio del titolare o per eventuali contenziosi sino alla conclusione degli stessi

F – inoltro comunicazioni relative ad accordi commerciali stipulati con partner del titolare a vantaggio dei clienti

Maggiore dettaglio

- ✓ La finalità è rendere **note eventuali convenzioni che possono rappresentare sconti e facilitazioni per i clienti del titolare**. I dati non sono comunicati ai partner, che non possono **in alcun modo entrare in possesso di informazioni dell'interessato**. Eventuali rapporti commerciali con i partner sono legati esclusivamente alla volontà dell'interessato di interagire con gli stessi.
- ✓ Con consenso dell'interessato potremo effettuare azioni commerciali riguardo tutti i prodotti e servizi erogati dalla nostra organizzazione. **L'interessato può scegliere la modalità di contatto** che preferisce (sms, mailing, chiamate con operatore, chiamate automatizzate o tutte le modalità)
- ✓ Potrà opporsi in qualunque momento sia tramite procedure automatizzate gestite con link posti in calce ad ogni comunicazione che riceverà, utilizzando i sistemi eventualmente messi a disposizione del titolare (app, area riservata sul sito dedicato ai clienti) su oppure contattando la nostra organizzazione. Ovviamente l'opposizione è agevole e gratuita e può essere relativa a tutte le modalità di comunicazione o solo ad alcune di esse. In relazione alle chiamate potrà opporsi direttamente all'operatore, oppure nel caso avesse scelto chiamate automatizzate, potrà opporsi secondo funzionalità messe a disposizione in modo agevole ed immediato (ad esempio cliccando uno specifico tasto). **Potrà opporsi a tutte le modalità di contatto oppure solo ad alcune specifiche.**
- ✓ Resta inteso che in tema di contatti telefonici, oltre alla garanzia del diritto di opposizione dell'interessato, sarà garantito quanto previsto dal pubblico registro delle opposizioni <https://registrodelleopposizioni.it/> anche in caso di cessazione del contratto.
- ✓ **Se non conferisci i tuoi dati** non sarà possibile inviare le comunicazioni indicate senza nessun altro pregiudizio

Quali dati trattiamo

Nome cognome e/o mail e/o numero di telefono. L'interessato può scegliere la modalità di contatto che preferisce: mailing sms chiamate con operatore, chiamate senza operatore o tutte

Con che presupposto di legge Consenso dell'interessato art.6 lett. A GDPR

Per quanto tempo

- ✓ I dati sono trattati in costanza di contratto e/o sino all'opposizione dell'interessato. Eventuali trattamenti ulteriori possono essere giustificati solo in relazione a contenziosi in essere oppure necessità di fornire informazioni alle autorità competenti.
- ✓ Si ricorda che i dati possono essere trattati, secondo il principio di minimizzazione (quindi utilizzando solo i dati strettamente necessari per lo specifico caso) per la difesa in giudizio del titolare o per eventuali contenziosi sino alla conclusione degli stessi

G – Gestione dei diritti degli interessati

Maggiore dettaglio

- ✓ La finalità è legata alla ricezione analisi e gestione delle richieste di esercizio dei diritti degli interessati, ivi compresa l'interazione con l'interessato stesso e fornire le opportune risposte e chiarimenti

Quali dati trattiamo

In base alla tipologia di richiesta trattiamo tutti i dati necessari per garantire il corretto esercizio dei diritti degli interessati.

Con che presupposto di legge garantire l'esercizio dei diritti è un preciso obbligo di legge art. 6 lett. C Gdpr

Per quanto tempo

- ✓ I dati sono trattati per il tempo necessario per la gestione delle richieste e per comprovare la stessa. La conservazione di regola è di 5 anni.
- ✓ Si ricorda che i dati possono essere trattati, secondo il principio di minimizzazione (quindi utilizzando solo i dati strettamente necessari per lo specifico caso) per la difesa in giudizio del titolare o per eventuali contenziosi sino alla conclusione degli stessi.

3. Comunicazione a terzi

I dati non saranno diffusi. Saranno trattati con fornitori di servizi tecnologici, informatici e consulenziali che, di regola, operano come responsabili del trattamento, resta inteso che i dati saranno trattati nel rispetto del principio di minimizzazione prediligendo, ove possibile, dati anonimi o anonimizzati.

In particolare, le categorie di soggetti possono essere le seguenti:

- soggetti che effettuano servizi di acquisizione, lavorazione ed elaborazione dei dati necessari per la fruizione dei servizi, per l'identificazione dell'intestatario, per la gestione di richieste da parte degli utenti e più in generale per attività connesse ai trattamenti posti in essere dal titolare
- soggetti che forniscono servizi per la gestione del sistema informativo del titolare ivi compresa l'archiviazione a norma;

- soggetti che svolgono attività di trasmissione, imbustamento, trasporto e smistamento delle comunicazioni verso i Clienti;
- soggetti che svolgono attività di assistenza alla clientela;
- soggetti che svolgono attività di archiviazione e data entry;
- soggetti che svolgono adempimenti di controllo, revisione e certificazione delle attività attuate dal titolare anche nell'interesse dei propri clienti;
- altri operatori di comunicazioni elettroniche, per la gestione dei rapporti di interconnessione e di roaming più in generale per permettere la corretta erogazione dei servizi di connessione e interconnessione telefonica e telematica
- società cessionarie del credito o che svolgono recupero crediti, istituti bancari per le domiciliazioni
- soggetti che svolgono per conto del titolare compiti di natura tecnica ed organizzativa;
- agenti di vendita, studi e società nell'ambito dei rapporti di assistenza e consulenza;
- i dati possono essere comunicati anche a terzi titolari autonomi con particolare riferimento ad autorità pubbliche, al ricorrere dei presupposti di legge e nell'esercizio delle loro funzioni.

4. trasferimenti al di fuori dello spazio economico europeo (SEE)

I dati sono trattati in unione europea. Qualora il trasferimento fosse necessario, saranno utilizzati gli strumenti di garanzia previsti dal Gdpr come le clausole contrattuali standard come promosse dalla commissione UE per regolare i rapporti di trasferimento al di fuori dello spazio economico europeo e con eventuali misure integrative come previsto anche dalle indicazioni EDPB

5. **Diritti dell'interessato Artt. 15, 16, 17, 18,19 20, 21 e 77 del GDPR** La informiamo dell'esistenza del diritto di conoscere i destinatari della possibile comunicazione, di accesso ai dati personali, di rettifica, di cancellazione ed eventualmente all'oblio, di limitazione di trattamento, di portabilità dei dati e di opposizione in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che La riguardano. La informiamo, inoltre, che, qualora il fondamento di liceità fosse il consenso, Lei ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca (art. 7, comma 3, del GDPR).

Ai sensi dell'art. 77 del Regolamento, Lei è riconosciuto il diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo, segnatamente nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure nel luogo ove si è verificata la presunta violazione, che in Italia corrisponde all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali, i cui riferimenti sono rinvenibili su www.garanteprivacy.it oppure rivolgendosi all'autorità giudiziaria. Potrà esercitare tali diritti semplicemente contattando il titolare tramite i contatti indicati in questa Informativa.

Resta inteso che l'esercizio dei diritti sarà puntualmente valutato e garantito ove possibile in quanto in determinati casi, ad esempio l'accesso ai dati di traffico telefonico o telematico, le richieste devono essere ponderate in combinato di sposto ad altre imposizioni normative che potrebbero limitare l'esercizio.

6. Dati di contatto del DPO: dpo@pec.afinnaone.it

La presente informativa è stata redatta in data 20.07.2023