



## INFORMATIVA SULLA PRIVACY – SITI WEB (ultima versione del 30.04.2024)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), in qualità di Titolare del trattamento, ti informa con questo documento ai sensi della normativa nazionale applicabile e del Regolamento Privacy

Europeo n. 679/2016 ("GDPR") che i tuoi dati saranno trattati come segue.

### 1. chi è il Titolare del trattamento dei tuoi dati e 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 e ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo [dpo@sky.it](mailto:dpo@sky.it).

Esclusivamente in relazione ai Facebook Business Tools, (a mero titolo di esempio, Cookie, plug-ins e Pixel di Facebook) Sky e Facebook Ireland Limited, con sede in 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Ireland (di seguito "Facebook") agiscono in qualità di contitolari del trattamento, sulla base di un apposito Accordo di Contitolari, al fine di misurare il livello di interazione tra i siti web visitati in base alle preferenze degli Interessati e fornire pubblicità mirata all'interno del social network. Ulteriori informazioni su come Facebook Ireland tratta i Dati, compresa la base giuridica a cui Facebook Ireland fa riferimento e su come esercitare i diritti dell'interessato nei confronti di Facebook Ireland, sono consultabili nella Normativa sui dati di Facebook Ireland all'indirizzo <https://www.facebook.com/about/privacy>.

### 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, codice fiscale, indirizzo, e-mail, numero telefonico, carta di credito. Questi sono i dati che ci hai fornito quando ti sei registrato al sito [www.sky.it](http://www.sky.it) e/o all'area Fai da Te o agli altri siti di Sky, quando hai richiesto il tuo abbonamento, quando hai richiesto o attivato servizi o prodotti di Sky o anche successivamente;
- i dati legati alle tue preferenze ed interessi, in particolare: i contenuti fruiti, l'uso dei servizi, 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. Questi dati possono essere raccolti anche per mezzo di cookies e metadati descritti nella Cookie Policy dei siti di Sky, a cui si rimanda;
- i dati di navigazione quali gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono ai siti di web Sky, gli indirizzi in notazione URI (Uniform Resource Identifier) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo e all'ambiente informatico dell'utente, nonché i dati che identificano la tua posizione durante l'utilizzo, raccolti mediante l'IP Address e il Country Code. Questi dati sono raccolti per mezzo di cookies e metadati descritti nella Cookie Policy dei siti web di Sky, a cui si rimanda.

### 2. 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 alla registrazione e utilizzo dei siti web di Sky, 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:

- utilizzare i siti web di Sky permettendoti la registrazione ai siti web di Sky, l'accesso e l'utilizzo dei servizi di gestione dei siti web (es. l'area Fai da Te), l'attivazione della tua Sky ID;
- gestire il rapporto col ed assistere l'utente, anche via chat e video chat (con espressa esclusione di immagini riferite a persone), e - se l'utente lo desidera - mediante chatbot e voicebot, che rispondono in maniera automatizzata alle domande dell'utente. 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 l'utente 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 dell'utente; 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 tutti i servizi che rientrano nell'offerta commerciale Sky, come la fruizione della Guida Tv Online, l'accesso e l'utilizzo dei servizi community dei siti web. Inoltre, possiamo così suggerirti i programmi e i contenuti che ti possono interessare sulla base di quelli già da te utilizzati. A questo proposito, in occasione di alcuni servizi ti saranno fornite ulteriori e specifiche informazioni sul trattamento dei tuoi dati personali, in aggiunta a questa informativa privacy;
- gestire e mantenere i siti web e il tuo account al loro interno;
- permetterti di utilizzare, aggiornare e mantenere le App Sky sui dispositivi supportati;
- fornire, amministrare e gestire tutti i servizi da te richiesti, provvedendo ove necessario alla relativa fatturazione, all'invio di comunicazioni di servizio ed all'assistenza;
- 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.



- 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, ossia di Sky o di terzi Titolari, ad esempio, il diritto di difesa in giudizio;
    - effettuare statistiche - realizzate mediante i cookie analitici descritti nella Cookie Policy del sito web di Sky, a cui si rimanda - finalizzate ad ottimizzare e migliorare la navigazione sui siti web senza identificare il navigatore;
    - inviarti comunicazioni commerciali all'indirizzo e-mail da te fornito, se sei già nostro cliente, relative a servizi e prodotti di Sky simili a quelli di cui hai già fruito. Ogni e-mail 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.
  - 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 dei suoi partner commerciali;
      - per proporti questionari e ricerche di mercato, in particolare sui prodotti e servizi 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 servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate per te;
- finalità di marketing profilato, ossia per mostrarti pubblicità mirata mediante i cookies di profilazione descritti nella Cookie Policy dei siti web di Sky, a cui si rimanda. Per questa finalità il consenso è manifestato mediante l'accettazione del Banner Cookie;
  - finalità di utilizzo di strumenti di Facebook per la misurazione e l'analisi delle interazioni con le pagine web da te visitate per fornirti pubblicità mirata sul social network di Facebook. In particolare: Sky e Facebook Ireland Limited tratteranno, in qualità di Contitolari, i dati relativi alle interazioni con i siti web da te visitati mediante l'utilizzo dei Facebook Business Tools (a mero titolo di esempio, Cookie, plug-ins e Pixel di Facebook). In particolare, il sito di Sky utilizza i c.d. social plug-in. I Social Plug-in sono speciali strumenti che permettono di incorporare le funzionalità del Social Network direttamente all'interno del sito Web (ad es. la funzione "mi piace" di Facebook). Tutti i social plug-in presenti nel sito sono contrassegnati dal rispettivo logo di proprietà della piattaforma di social network. Quando si visita una pagina del nostro sito e si interagisce con il plug-in (ad es. cliccando il pulsante "Mi piace") o si decide di lasciare un commento, le corrispondenti informazioni vengono trasmesse dal browser direttamente alla piattaforma di social network (in questo caso Facebook) e da questo memorizzate. Ulteriori informazioni su come Facebook Ireland tratta i Dati, compresa la base giuridica a cui Facebook Ireland fa riferimento e su come esercitare i diritti dell'interessato nei confronti di Facebook Ireland, sono consultabili nella Facebook Data Policy.

### 3. 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, 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.

### 4. 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 usufruire dei servizi richiesti attraverso i siti web di Sky;
- il conferimento dei tuoi dati personali, trattati per altre finalità o per effettuare statistiche volte ad ottimizzare e migliorare la navigazione sui siti web, 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, né ci aiuterai ad ottimizzare e migliorare la navigazione sui siti web.

### 5. 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;
- non oltre 13 mesi dalla fine del rapporto per le finalità di marketing;
- il tempo del tuo consenso e comunque non oltre 36 mesi dalla raccolta, per le finalità di profilazione;
- non oltre 36 mesi dalla raccolta per le finalità di marketing profilato e di effettuare statistiche volte ad ottimizzare e migliorare la navigazione sui siti web.

In seguito, i tuoi dati sono resi anonimi e trattati per analisi statistiche aggregate e anonime.

### 6. Chi può avere accesso ai tuoi dati?

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 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.

### 7. 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).

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.

### 8. Dove possono essere trasferiti i tuoi dati?

I tuoi dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 6 e 7 (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.

#### **9. Quali sono i tuoi diritti?**

Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, hai, con riguardo ai tuoi dati, i diritti indicati al sito <https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue/diritti-degli-interessati>, in sintesi i diritti di:

- accesso;
  - aggiornamento, modifica, rettifica;
  - cancellazione, ove possibile, il blocco o, la trasformazione in forma anonima;
  - limitazione del trattamento;
  - ricevere, ove possibile, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, i dati personali che ti riguardano;
  - opposti in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che ti riguardano, anche a fini di marketing e/o profilazione;
- non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione.

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), 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.