



INFORMATIVA PRIVACY PROSPECT

(15.06.2026)

Sky Italia s.r.l. ("Sky"), in qualità di Titolare del trattamento, ti informa 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 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 e ha nominato il proprio Data Protection Officer (DPO), raggiungibile all'indirizzo dpo@sky.it.

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, come ad esempio: nome, cognome, numero telefonico, indirizzo e-mail (in seguito, "dati identificativi"). Questi sono i dati che ci hai fornito per essere contattato da Sky.

3. Perché e su che base giuridica raccogliamo i dati?

I tuoi dati personali sono trattati:

- a. senza il tuo preventivo consenso per le seguenti finalità precontrattuali:
 - gestire il rapporto con te ed assisterti anche via chat e video chat (con espressa esclusione di immagini riferite a persone), e – se lo desideri – 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; 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.
 - il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare:
 - migliorare l'attività di customer care fornendo ai nostri operatori la sintesi ed analisi delle tue eventuali conversazioni con loro o via chatbot o voicebot. In particolare, per tale scopo, le chiamate sono sintetizzate ed analizzate anonimamente da parte

di un sistema di intelligenza artificiale generativa ed associate alla tua anagrafica da parte di un operatore;

- gestire i reclami e i contenziosi, gestire i diritti dell'interessato, 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.

- l'adempimento di obblighi di legge:

b. per finalità commerciali, dietro tuo espresso consenso, e precisamente per:

- ricontattarti, telefonicamente o con altre appropriate modalità (ad es. mail, anche utilizzando pixel o altri analoghi strumenti di tracciamento delle stesse, SMS), qualora, a seguito di consenso rilasciato per ricevere novità e offerte da parte di Sky, ti dovessimo informare di possibili comunicazioni di tipo commerciale.

4. Come vengono utilizzati i 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, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati; i tuoi dati personali sono sottoposti a trattamento cartaceo, elettronico e automatizzato e conservati su database.

5. Per quanto tempo sono conservati i dati?

Sky conserva e utilizza i tuoi dati personali per le finalità di:

- precontrattuali (sub 2 a): per non oltre 5 anni dalla raccolta;
- per ricontatto per la proposizione di novità e offerte commerciali, per non oltre 2 anni dalla raccolta.

A seguito della tua richiesta di opposizione/cancellazione oppure la cessazione di validità del tuo consenso e/o del contratto, i tuoi dati saranno inseriti in apposita Blacklist aziendale al fine di impedire che ti siano trasmesse campagne non desiderate;

6. Chi può avere accesso ai dati?

I tuoi dati sono 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 che contribuiscono, ad esempio, a gestire i contenuti del sito e dell'App Sky o addetti all'assistenza;



- fornitori di servizi che svolgono attività in outsourcing per conto di Sky nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

7. A chi possono essere comunicati i dati?

Sky può comunicare i tuoi dati per le finalità di servizio alle autorità giudiziarie, senza tuo espresso consenso 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, studi professionali, società del Gruppo Sky). 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. I dati possono essere trasferiti?

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 UK, USA e Albania). Per proteggere i tuoi dati nell'ambito di questi trasferimenti, Sky valuta l'impatto del trasferimento ed adotta, ove applicabili, garanzie appropriate, tra cui le decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea. I tuoi dati, nell'ambito del trattamento relativo alla operazione a premi Plenitude, non verranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

9. Quali sono i diritti?

Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, hai, con riguardo ai tuoi dati, i diritti indicati al sito 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;
- opporsi 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. o skyitalia@pec.skytv.it
- chiamando il numero verde 800986869;



- 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 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

([garanteprivacy.it](https://www.garanteprivacy.it)).