



**Privacy - Informativa artt. 13-14 Reg.UE 2016/679**  
**Trattamento dati personali relativi a Clienti/Utenti (persone fisiche)**  
**SERVIZI INTERNET – SERVIZI TELEFONIA**

Secondo il Regolamento UE 2016/679, che conferma quanto sancito dalla normativa italiana già dal dicembre 2011, i dati che riguardano persone giuridiche, enti ed associazioni non sono “dati personali”, di conseguenza per il loro trattamento non sarebbe necessario ottemperare agli obblighi previsti dalla normativa vigente in tema di tutela dei dati personali, tuttavia, in considerazione del fatto che tra Clienti figurano soggetti che rientrano nella definizione di “persone fisiche” e che nell’ambito dei rapporti intercorrenti possono essere trattati dati personali relativi a persone fisiche che hanno rapporti con il Cliente, **Positivo S.r.l.** (di seguito definita semplicemente anche “Positivo”) mantiene sempre disponibile il presente documento, in cui tutti, gli interessati ed i soggetti esclusi dall'ambito di tutela della normativa in parola, potranno riconoscere le politiche adottate nel trattamento delle informazioni e dati personali, che sarà sempre improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto del diritto alla riservatezza.

La presente è rivolta a tutti i soggetti che si avvalgono dei servizi erogati da Positivo in veste di *Clienti* oppure di *Utenti* in virtù di contratti stipulati con terze parti, nel secondo caso per le parti applicabili al diverso tipo di rapporto contrattuale.

## 1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO (chi decide perchè, come ed a chi far trattare i dati)

Titolare del trattamento (cioè il soggetto che determina le finalità e i mezzi dei trattamenti di dati personali e si assume la responsabilità di trattare e far trattare correttamente i dati personali) è **Positivo S.r.l.** Via San Leonardo, 55 84131 Salerno - P.I. 06974160969 - REA: SA 396569.

## 2. QUALI DATI VENGONO TRATTATI

- ↳ dati forniti dall'interessato direttamente o per tramite di soggetti da egli autorizzati e pertanto non elencati in questa sede (es: Recapiti, Reclami e segnalazioni, etc.), tra cui potrebbero essere compresi incidentalmente anche categorie particolari di dati (ex dati “sensibili”)
- ↳ dati più strettamente attinenti all'esecuzione del contratto: dati relativi alla fatturazione, ai pagamenti effettuati; - dati relativi ad interventi di natura tecnica sugli impianti; - dati relativi ad eventuali altri servizi richiesti o utilizzati dal Cliente/utente;
- ↳ dati relativi ad informative precontrattuali (tra cui dati liberamente acquisibili da fonti pubbliche o pubblicamente accessibili) - informazioni necessarie a valutare affidabilità e solvibilità, (“informazioni commerciali”);
- ↳ dati relativi all'utilizzo dei servizi erogati ed i dati di traffico telefonico (*Data, orario di inizio chiamata o connessione, durata, numero chiamante, numero chiamato*) e telematico (*Data/orario di inizio connessione, data/orario inizio connessione, indirizzo IP*) per i quali la normativa prevede specifiche cautele; in quest'ambito possono essere ricompresi:
  - dati relativi alle chiamate telefoniche, incluse le chiamate vocali, di messaggeria vocale, in conferenza e di trasmissione dati tramite telefax;
  - dati relativi ad eventuali servizi supplementari richiesti dal Cliente, inclusi l'inoltro e il trasferimento di chiamata, la messaggeria e servizi multimediali
  - dati di traffico relativi all'utilizzo di posta elettronica, servizio fax (nonché i messaggi sms e mms) via Internet o della telefonia via Internet (cd. Voice over Internet Protocol–VoIP).
- ↳ dati relativi agli utenti finali dei servizi erogati, eventualmente comunicati dal Cliente nell'ambito dell'erogazione dei servizi da egli richiesti.

La normativa stabilisce particolari tutele per i dati relativi a condanne penali e reati e/o categorie particolari di dati quali: *dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.*

Di norma non è prevista l'acquisizione tali categorie di dati, tuttavia nell'arco dei rapporti con Positivo e nei contatti con i suoi addetti il Cliente/Utente stesso potrebbe comunicare alcuni dati giudiziari o “particolari”; riguardo a questo punto, particolare attenzione viene prestata nell'acquisire solamente i dati e nell'effettuare esclusivamente i trattamenti necessari a soddisfare legittime richieste degli interessati e solo se pertinenti e necessari in relazione alle finalità di seguito indicate.

Come di seguito specificato al punto 4, i dati sopra indicati possono essere trattati:

- ↳ in quanto necessari ad adempiere ad obblighi derivanti da un contratto di cui è parte l'interessato,
- ↳ in quanto necessari ad adempiere ad obblighi legali,
- ↳ in quanto necessari per il perseguimento di legittimi interessi del titolare del trattamento, consistenti nella corretta organizzazione e programmazione delle attività e nel miglioramento del proprio servizio, nella tutela del patrimonio e del credito, nel trattare dati personali per finalità di marketing diretto tenendo sempre conto delle ragionevoli aspettative nutrite dall'interessato in base alla sua relazione con Positivo,
- ↳ in quanto necessari a far valere o difendere un diritto in sede giudiziaria o a valutare se vi sia un diritto da tutelare utilmente in sede giudiziaria
- ↳ in quanto provenienti da pubblici registri accessibili a chiunque e/o resi manifestamente pubblici dall'interessato;



**Privacy - Informativa artt. 13-14 Reg.UE 2016/679 - Trattamento dati personali relativi a Clienti/Utenti (persone fisiche)  
SERVIZI INTERNET – SERVIZI TELEFONIA**

↳ avendo l'interessato espresso il proprio consenso, (in particolare in relazione al trattamento di alcune categorie particolari di dati personali comunicati dall'interessato e l'utilizzo di recapiti diversi dall'indirizzo e-mail fornito all'atto della stipula del contratto per comunicazioni di carattere commerciale e pubblicitario)

### 3. ORIGINE DEI DATI

Assunzione ed aggiornamento dei dati personali possono avvenire tramite:

- l'interessato stesso, al momento della registrazione sui siti internet di Positivo e/o nel corso dei contatti con i dipendenti, gli agenti, i rappresentanti, i commerciali, gli operatori di Positivo
- soggetti intermediari autorizzati dall'interessato,
- pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque, (es. acquisizione di informazioni preliminari alla conclusione di un contratto, etc.), in particolare potranno essere acquisite informazioni necessarie a valutare affidabilità e solvibilità del Cliente, ("informazioni commerciali")
- Fornitore di servizi di comunicazione uscente.

Con riferimento ai dati personali immessi sui formulari presenti sui siti internet di Positivo, la Società informa che, qualora il Cliente non porti a termine la procedura di registrazione, tali dati saranno utilizzati da Positivo al fine esclusivo di ricontattare il Cliente per invitarlo a portare a termine la procedura interrotta e fornire istruzioni operative.

### 4. PERCHÈ VENGONO TRATTATI I DATI

I trattamenti a cui saranno sottoposti i dati personali, richiesti o acquisiti sia preventivamente all'instaurazione del rapporto commerciale, ovvero, nel corso o dopo la cessazione dello stesso, hanno le seguenti finalità per ognuna delle quali viene indicata tra parentesi la "base giuridica" che la rende possibile [le "basi giuridiche" sono le condizioni di liceità indicate dal Reg. UE 2016/679 agli artt. 6 e 9, in altre parole le categorie di finalità riconosciute come lecite]:

- a. espletamento degli obblighi contrattuali e di natura contabile e fiscale derivanti dal rapporto commerciale di cui sono parte l'Interessato (Cliente/Utente) e Positivo; adempiere ad obblighi derivanti da leggi, norme e regolamenti comunitari; adempimento disposizioni impartite dall'Autorità Giudiziaria o da altro Ente Pubblico che ne abbia potere; [basi giuridiche: adempimento contrattuale-legale- art. 6 c.1 lett. b-c- art. 9 c. 2 lett b-h Reg.UE 2016/679]
- b. finalità strettamente connesse e strumentali alla gestione dei rapporti con il Cliente/Utente, sempre in relazione alla gestione del contratto e delle attività da esso disciplinate: Soddisfare le richieste dell'interessato, inoltrare comunicazioni inerenti le richieste ricevute o il servizio acquistato, comunicazioni all'utenza relative a guasti, emergenze, adempimenti contrattuali, come previsto dal contratto di servizi; verifica del grado di soddisfazione e della qualità del servizio erogato, tramite interviste telefoniche o richiesta di compilazione di modelli; Alimentare il sistema di acquisizione delle conoscenze dell'utenza, necessarie alla verifica ed al miglioramento del servizio; [basi giuridiche: interesse legittimo del titolare consistente nella organizzazione efficiente delle attività art. 6 c.1 lett. f - adempimento contrattuale/legale- art. 6 c.1 lett. b-c - interesse legittimo dell'Interessato coincidente con l'oggetto della sua richiesta e Consenso dell'Interessato in caso di trattamento di dati particolari – art. 9 c. 2 Lett. a ]
- c. valutazioni preliminari all'instaurazione di un rapporto commerciale; in particolare potranno essere acquisite da pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque informazioni necessarie a valutare affidabilità e solvibilità, ("informazioni commerciali") ; [base giuridica: interesse legittimo consistenze nella tutela del patrimonio ed organizzazione efficiente delle attività e nella tutela preventiva del credito art. 6 c.1 lett. f ]
- d. esigenze di tipo operativo e gestionale interne: gestione anagrafiche clienti, indirizzari e calcoli statistici; gestione di eventuali segnalazioni/reclami; alimentazione del sistema di registrazione e analisi sistematica delle difformità del servizio per correggerne i difetti [base giuridica: interesse legittimo consistenze nella organizzazione efficiente delle attività art. 6 c.1 lett.]
- e. monitoraggio e gestione tecnica dei sistemi informatici, rilevazione anomalie, anche al fine di preservare la velocità, la continuità e la sicurezza del Servizio nonché tutela da comportamenti illeciti [basi giuridiche: interesse legittimo consistente nella organizzazione efficiente delle attività art. 6 c.1 lett. f - adempimento contrattuale/legale- art. 6 c.1 lett. b-c-]
- f. eventualmente tutelare un legittimo interesse, accertare, far valere o difendere un diritto, recupero del credito; base giuridica: coincidente con la finalità art. 6 c.1 lett. f - art. 9 c. 2 lett f Reg.UE 2016/679]
- g. attività commerciale: marketing, attività promozionali. Salvo diversa indicazione da parte del Cliente, i recapiti, gli indirizzi postali e di posta elettronica forniti potranno essere utilizzati per l'invio di comunicazioni di cortesia e/o di materiale informativo/offerte relative a servizi/prodotti analoghi e/o correlati a quelli oggetto del rapporto commerciale in essere. Resta inteso che il Cliente ha facoltà di opporsi in qualsiasi momento al presente trattamento. A tal proposito si fa presente che il Comma 4 dell'art. 130 del D. Lgs. 196/2003 consente l'utilizzo per questa finalità dell'indirizzo di posta elettronica fornito dall'interessato all'atto dell'acquisto di prodotti o servizi a condizione che lo stesso non rifiuti tale uso; [basi giuridiche: legittimo interesse consistente nel trattare dati personali per finalità di marketing diretto tenuto conto del rapporto con l'interessato [art. 6 c.1 lett. f] - D: Lgs. 196/2003 art. 130 c.4 -consenso dell'interessato (persona fisica) in relazione all'utilizzo di recapiti diversi dall'indirizzo di posta elettronica art. 6 c. 1 lett. a Reg. UE 2016/679].

### 5. COME VENGONO TRATTATI I DATI E TEMPI DI CONSERVAZIONE

In relazione alle summenzionate finalità, i trattamenti dei dati personali potranno avvenire con strumenti cartacei, informatici e telematici. Sempre garantendo la più assoluta riservatezza, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità sopra descritte, in termini di registrazione e periodo di conservazione dei dati.

Dopo la cessazione del rapporto contrattuale i dati personali di cui al precedente punto 2, fatto salvo quanto previsto dalle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa, verranno conservati esclusivamente per i tempi consentiti/imposti dalla normativa vigente applicabile alla specifica finalità per cui i dati sono trattati.



**Privacy - Informativa artt. 13-14 Reg.UE 2016/679 - Trattamento dati personali relativi a Clienti/Utenti (persone fisiche)  
SERVIZI INTERNET – SERVIZI TELEFONIA**

Gli indirizzi di posta elettronica e gli altri recapiti per i quali l'interessato abbia concesso un uso anche per finalità commerciali verranno conservati per 12 mesi successivi all'ultimo contatto/invio avuto con l'interessato stesso.

### 5.1 Conservazione dei Dati relativi al traffico telefonico o telematico

- > I Dati relativi al traffico telefonico o telematico, potranno essere conservati per periodi non superiori a 6 mesi ("salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale") a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento (art. 123 D. Lgs. 196/2003);
  - > dati relativi alle chiamate senza risposta, possono essere conservati per periodi non superiori a 30 giorni;
  - > La Legge n. 167/2017, in attuazione dell'art. 20 della direttiva (UE) 2017/541, al fine di garantire strumenti di indagine e contrasto del terrorismo e per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a) del codice di procedura penale, prevede un termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, di settantadue mesi;
- questi dati potranno essere forniti esclusivamente con decreto motivato del pubblico ministero anche su istanza del difensore dell'imputato, della persona sottoposta alle indagini, della persona offesa e delle altre parti private. Inoltre il difensore dell'imputato o della persona sottoposta alle indagini può richiedere, direttamente al fornitore i dati relativi alle utenze intestate al proprio assistito con le modalità indicate dall'articolo 391-quater del codice di procedura penale (art. 132 c. 3 D. Lgs. 196/2003)

### 6. DA CHI POSSONO ESSERE TRATTATI

Per le medesime finalità i dati potranno essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili, sempre e solo nei limiti di quanto effettivamente necessario ad espletare le proprie funzioni:

- ✎ Direzione, Management e personale di Convergenze S.p.A. SB (Società controllante) nell'ambito dei servizi di coordinamento direzionale e controllo di gestione da essa erogati
- ✎ Direzione aziendale e management di Positivo,
- ✎ Addetti ai Servizi operativi e Servizi Tecnici nei limiti delle proprie competenze e per finalità strettamente connesse alla gestione dei rapporti con il Cliente/Utente
- ✎ addetti all'amministrazione per la gestione degli aspetti amministrativi, altro personale di Positivo, nei limiti dei compiti ad esso assegnati;
- ✎ risorse preposte alla gestione e manutenzione dei sistemi informatici che hanno il compito di garantire la funzionalità dei sistemi, la sicurezza dei dati,
- ✎ Soggetti (Società /professionisti) che collaborano in qualità di Responsabili ex art. 28 Reg. UE 679/2016 alle attività, o che erogano servizi ad esse funzionali, quali: assistenza nell'espletamento o esecuzione diretta di adempimenti fiscali/contabili/amministrativi, servizi di assistenza tecnica, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, recupero del credito; a tal proposito si fa presente che tali soggetti saranno sempre e comunque vincolati al pieno rispetto delle norme e procedure volte a garantire la più ampia tutela e protezione dei dati personali adottate ed imposte dal Titolare anche e non solo in ottemperanza alla normativa in vigore
- ✎ PER LE SEGNALAZIONI RECLAMI: oltre che dal personale addetto a ricevere le segnalazioni dell'utenza, i dati potranno essere trattati, con esclusione degli elementi identificativi dell'interessato, dalle funzioni aziendali interessate dal tema della segnalazione/reclamo per la predisposizione/realizzazione di indagini interne e per la risoluzione delle cause

### 7. A CHI POSSONO ESSERE COMUNICATI

Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento ad obblighi di legge, i dati personali in parola possono essere comunicati o resi disponibili:

- ✎ Società controllante (CONVERGENZE S.p.A. SB) per correnti finalità amministrativo contabili
- ✎ ai soggetti indicati dal Cliente/Utente o da persona che agisce per Suo conto,
- ✎ a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme; in tale ambito l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni può ottenere i dati relativi alla fatturazione o al traffico necessari ai fini della risoluzione di controversie attinenti, in particolare, all'interconnessione o alla fatturazione;
- ✎ limitatamente ai dati di natura contabile e fiscale a banche, istituti di credito, società di elaborazioni dati e società di emissione carte di credito, per le attività strettamente connesse alla esecuzione ed alla gestione amministrativa del contratto,
- ✎ ove necessario ad enti, consorzi, professionisti e società aventi finalità di recupero e tutela del credito; società di assicurazione del credito, società di informazioni commerciali,
- ✎ a fornitori in relazione ad obblighi contrattuali e/o di legge,
- ✎ ad altri soggetti (aziende/consulenti) che hanno necessità di accedere ad alcuni dati per finalità ausiliare alla gestione dei servizi richiesti dagli interessati, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti a loro affidati quali: adempimenti fiscali/contabili/assistenziali, gestione sistemi informativi, servizi finanziari, erogazione di servizi di comunicazione elettronica, recapito della corrispondenza

che rivestiranno piena titolarità per i trattamenti effettuati presso le proprie strutture, sempre per le finalità sopra specificate, e che saranno vincolati al pieno rispetto degli obblighi di riservatezza e sicurezza.

Naturalmente tutte le comunicazioni sopra citate sono limitate ai soli dati necessari all'Ente/ufficio destinatario (che sarà titolare autonomo per tutti i trattamenti conseguenti) per il raggiungimento dei legittimi fini connessi alla comunicazione stessa.

### 7.1 trasferimento all'estero

I dati personali potrebbero essere trasferiti verso soggetti siti al di fuori dell'Unione Europea verso il Paese in cui risiede o si trova l'interessato esclusivamente su richiesta dello stesso e/o in ricorrenza dei presupposti di legittimità sopra richiamati sempre nel rispetto della normativa vigente.



## 7.2 Diffusione

I dati di cui trattasi non saranno diffusi

## 8. QUANDO È OBBLIGATORIO COMUNICARE I PROPRI DATI

La comunicazione e l'aggiornamento dei propri dati ha natura obbligatoria, per quanto attiene allo svolgimento di adempimenti previsti dalle vigenti normative di legge e all'esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di cui è parte l'interessato; la mancata ottemperanza a tale obbligo comporterebbe l'impossibilità per Positivo soddisfare le richieste del Cliente/Utente e di dar esecuzione al contratto; per questo motivo verranno sempre indicati i dati il cui conferimento sia obbligatorio ai fini della conclusione e gestione del contratto.

È invece facoltativa la comunicazione dei altri dati eventualmente richiesti (tel. cellulare, indirizzo e-mail, livello soddisfazione, etc.), non direttamente attinenti ad obblighi contrattuali ma funzionali al perseguimento delle finalità citate al punto 1 ed al normale svolgimento delle attività economiche che coinvolgono anche l'interessato. In assenza di tali dati, per cui potrebbe essere richiesto uno specifico consenso ove se ne ravvisasse la necessità, non ci saranno conseguenze salvo l'impossibilità di gestire al meglio il rapporto commerciale in essere o di servire al meglio il cliente.

## 9. DIRITTI DELL'INTERESSATO - A CHI È POSSIBILE RIVOLGERSI

L'interessato ha il diritto:

- > di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano e di opporsi al loro trattamento,
- > se il trattamento è effettuato con mezzi automatizzati (informatici) e sulla base del proprio consenso, di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano e/o di ottenerne la trasmissione diretta ad altro titolare del trattamento, se tecnicamente fattibile
- > di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento (senza che sia pregiudicata la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca), ovviamente ciò per i trattamenti effettuati sulla base di tale presupposto
- > di proporre reclamo a un'autorità di controllo: Garante per la protezione dei dati personali - Piazza Venezia n. 11 00187 ROMA -  
- Centralino telefonico: (+39) 06.696771 - E-mail: protocollo @gdpd.it - posta certificata protocollo@pec.gdpd.it

Per esercitare i propri diritti l'Interessato potrà rivolgersi al Titolare per tramite della casella di posta elettronica [amministrazione@Positivonet.it](mailto:amministrazione@Positivonet.it) o chiamando il numero 089 33 04 92, tenendo presente che non sarà possibile rispondere a richieste pervenute telefonicamente ove non vi sia certezza circa l'identità del richiedente.

## 10 MODIFICHE ALLA PRESENTE INFORMATIVA

Eventuali modifiche alla presente informativa verranno segnalate via e-mail, si invitano comunque gli interessati a verificarne periodicamente i contenuti. Al fine di facilitare tale verifica l'informativa pubblicata sul sito conterrà sempre l'indicazione della data di aggiornamento.