



## **PRIVACY POLICY DELL'APPLICAZIONE MOBILE AI SENSI DEGLI ARTICOLI 13 E 14 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 ("REGOLAMENTO PRIVACY")**

**Iliad Italia S.p.A.**, - in qualità di Titolare del trattamento ai sensi del Regolamento Privacy ("GDPR") e nel rispetto del Dlgs. 196/03 e ss.mm.ii. ("Codice Privacy") - con la presente informativa ("Privacy Policy") descrive le modalità di gestione dei dati personali degli **Utenti mobile B2C** ("Utenti", "interessati" o "utilizzatori", come di seguito definiti), trattati nell'ambito dell'utilizzo dell'**Applicazione mobile di Iliad** (di seguito anche solo "App" o "Iliad App") disponibile gratuitamente per dispositivi (i.e. smartphone) con sistema operativo iOS (vers. iOS 15 o superiore) presso *App Store* e dispositivi (i.e. smartphone e tablet) con sistema operativo Android (vers. 8.0.1 o superiore) presso *Google Play Store* e *Huawei app gallery*.

L'informativa è resa per i trattamenti di dati, di seguito meglio descritti, esclusivamente connessi all'utilizzo della Iliad App. Per tutti gli altri trattamenti di dati personali effettuati da Iliad Italia S.p.A. anche per il tramite della Iliad App, si rimanda integralmente a quanto riportato nell'Informativa Privacy utenti, disponibile su [www.iliad.it](http://www.iliad.it).

*Informativa aggiornata al 6 dicembre 2024*

---

Iliad Italia S.p.A. - Viale Francesco Restelli 1/A, 20124 - Milano  
Società soggetta a direzione e coordinamento di Iliad S.A.  
Iscritta al Registro Imprese di Milano al n. 2126511 - Codice  
Fiscale e Partita IVA 13970161009 - Capitale sociale euro  
350.000.000

## SEZIONE 1



### TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Iliad Italia S.p.A. ("Iliad Italia"), con sede in viale Francesco Restelli 1/A - 20124 Milano, contattabile via e-mail all'indirizzo [privacy@it.iliad.com](mailto:privacy@it.iliad.com)



### DATA PROTECTION OFFICER

Il Responsabile della protezione dei dati personali nominato da Iliad Italia ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento Privacy è contattabile all'indirizzo e-mail [dpo@it.iliad.com](mailto:dpo@it.iliad.com).

## SEZIONE 2



### A CHI SI APPLICA QUESTA INFORMATIVA

Iliad Italia è il Titolare del trattamento con riferimento ai dati personali degli Interessati che vengono trattati nel rispetto dei termini di questa Privacy policy e della normativa privacy applicabile.

L'Applicazione mobile di Iliad è distribuita gratuitamente presso *App store*, *Google Play Store* e *Huawei app gallery* ed utilizzabile, previo login, dagli Utenti mobile B2C (i.e. "segmento consumer") che hanno sottoscritto un contratto di telefonia mobile con Iliad Italia.

L'Iliad App consente agli Utenti di gestire al meglio la propria linea telefonica e i relativi servizi connessi e/o accessori in modalità self care (ad esempio è possibile il controllo dei consumi, la gestione degli addebiti e l'attivazione di offerte personalizzate).

In seguito all'installazione dell'App, con l'accettazione delle "Condizioni generali di utilizzo" e la presa visione della presente Privacy Policy ai sensi dell'art. 13 del GDPR, l'Utente consente ad Iliad Italia il trattamento dei dati connessi all'utilizzo dell'App per le finalità e con le modalità di seguito descritte.

La Iliad App è inoltre progettata by design per essere intuitiva e accessibile, in modo da poter essere utilizzata da persone con diversi livelli di competenza tecnologica nonché per garantire l'usabilità.

## SEZIONE 3



### CHE TIPO DI DATI TRATTIAMO

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e del provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali "Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento" pubblicato in data 10 giugno 2021, Iliad Italia garantisce, per impostazione predefinita, di implementare sull'App soltanto strumenti di tracciamento e analisi c.d. "tecnico / analitici". Questi strumenti possono essere equiparati ai cookie tecnici o identificatori di tipo tecnico / analitico che non necessitano del consenso dell'utente, in quanto il Titolare adotta, quale impostazione standard, strumenti idonei e misure volte a precludere tecnicamente la possibilità che si pervenga, mediante il loro utilizzo, alla identificazione diretta o indiretta dell'utente, utilizzatore dell'App.

Iliad Italia nello specifico utilizza uno strumento utile allo sviluppo delle applicazioni mobili, denominato Software Development Kit Firebase (di seguito "SDK" o "Firebase SDK"), fornito da Google, attraverso il quale, per il tramite dei servizi di "Firebase Crashlytics", "Firebase Performance Monitoring" e "Firebase Analytics", implementa una libreria di identificatori di tipo tecnico / analitico.

Le informazioni raccolte tramite i servizi di Firebase sono esclusivamente **anonime** e **aggregate** e non vengono arricchite con nessuna altra informazione nella disponibilità del Titolare o di terze parti.

I dati non aggregati e altre informazioni personali, che consentono una identificazione diretta o indiretta dell'utilizzatore dell'App, non vengono in alcun modo elaborate e/o archiviate dai sistemi di Iliad Italia.

La Iliad App non utilizza strumenti di tracciamento per finalità di profilazione,

marketing o altre finalità diverse dal monitoraggio del funzionamento dell'applicazione per il continuo miglioramento delle sue funzionalità e per la pronta risoluzione di eventuali errori o malfunzionamenti, che possono compromettere l'esperienza utente.

Nello specifico, i dati trattati dall'App tramite i servizi forniti da Firebase SDK (Firebase Crashlytics, Firebase Performance Monitoring e Firebase Analytics) appartengono alle seguenti categorie.

Categoria	Tipo di dati	Descrizione
Attività nell'App	Interazioni con l'app	Informazioni aggregate e anonime relative alla modalità di interazione, ad esempio le percentuali (%) di utilizzo delle sezioni dell'App.
	Versioni app installate	Informazioni aggregate relative alle versioni dell'App Iliad installate sui dispositivi.
Informazioni su prestazioni dell'App	Log degli arresti anomali	Dati in formato anonimo degli arresti anomali relativi all'App, ad esempio il numero complessivo, la tipologia di arresti anomali registrati e analisi delle informazioni direttamente correlate a un arresto anomalo (percentuale % di utenti che riscontrano sessioni senza arresti anomali e la variazione nell'intervallo di tempo precedente).
	Dati diagnostici	Informazioni aggregate relative alle prestazioni dell'App, ad esempio tempo medio di caricamento e durata di avvio dell'App, latenza, frequenza frame, uso CPU, utilizzo RAM o qualsiasi dato di tipo diagnostico tecnico.
	Altri dati sulle prestazioni dell'App	Qualsiasi altro dato di tipo tecnico e/o diagnostico o metriche generiche in formato anonimo e aggregato sulle prestazioni dell'App non elencati in precedenza.
Posizione	Posizione approssimativa e aggregata	La posizione geografica approssimativa e in formato aggregato dei dispositivi che utilizzano l'App (ad esempio indicazione numeriche su base Città / Regione).
ID dispositivo o altri ID	Firebase Installation ID (FID)	ID installazione di Firebase o App instance ID, ossia un identificativo anonimo creato da <i>Firebase Installation Service (FIS)</i> che gestisce l'assegnazione e la gestione degli identificatori per le installazioni dell'App.  Il FID è associato alla sola installazione dell'App e non può essere utilizzato per identificare un Utente specifico.
Informazioni sul dispositivo	Modello dispositivo e/o versione del sistema operativo	Informazioni generali sul dispositivo, come il modello (esempio iPhone 12 o Galaxy 21), la versione del sistema operativo, e la time zone.

I dati riportati nella tabella si riferiscono a tutti i servizi utilizzati, ovvero Firebase Crashlytics, Performance Monitoring e Firebase Analytics, indipendentemente dalla piattaforma dell'applicazione, sia essa iOS che Android.

## SEZIONE 4

La Società, tramite i servizi e le relative funzionalità fornite dall'SDK, configurate in ottica di privacy by design e by default per garantire massima tutela e sicurezza ai dati degli utenti, **non archivia alcun dato personale, ma anonimizza by default, mediante processi di analisi automatizzati dei servizi stessi, tutte le sessioni di navigazione e gli identificatori** (es. indirizzo IP) rendendo tecnicamente impossibile l'identificazione diretta o indiretta degli Utenti.

I dati raccolti ed elaborati da Firebase SDK, pertanto, vengono aggregati e anonimizzati in tempo reale nella reportistica fornita agli sviluppatori per monitorarne il corretto funzionamento e intervenire in modo mirato in caso di malfunzionamenti.

• **Strumenti tecnico analiti utilizzati**

Servizio	Funzionalità	Sistema Operativo	Durata
Servizio di installazioni Firebase o <i>Firestore Installation Service (FIS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>generazione automatica di un ID installazione Firebase per ogni istanza installata di un'app Firebase.</li> </ul> <p>Questo identificatore è utilizzato solo internamente da vari servizi Firebase per tracciare in modo anonimo l'uso dell'app e migliorare le sue funzionalità.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iOS</li> <li>Android</li> </ul>	<p>Per tutto il ciclo di vita dell'App quando attiva (cd. modalità foreground).</p> <p>Un nuovo FID è rigenerato se l'app viene disinstallata e reinstallata o se i dati dell'app vengono cancellati.</p>
L'ID installazione Firebase viene utilizzato internamente dai seguenti servizi Firebase:			
Firestore Crashlytics	<ul style="list-style-type: none"> <li>raccolta informazioni sulle versioni dell'App Iliad installate;</li> <li>analisi delle cause e delle informazioni relative ad eventuali arresti anomali riscontrati durante la sessione di utilizzo dell'App (informazioni dettagliate sugli errori, inclusi stack trace e contesto dell'errore, per aiutare gli sviluppatori a diagnosticare e risolvere i problemi);</li> <li>monitoraggio dei crash e miglioramento delle prestazioni complessive e della stabilità dell'App.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iOS</li> <li>Android</li> </ul>	Per tutto il ciclo di vita dell'App quando attiva (cd. modalità foreground)
Firestore Performance Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> <li>raccolta di dati di tipo diagnostico tecnici, relativi alle prestazioni complessive dell'App, come i tempi di caricamento delle schermate e le richieste di rete per la ottimizzazione della User experience;</li> <li>monitoraggio delle metriche relative all'uso delle risorse del dispositivo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iOS</li> <li>Android</li> </ul>	Per tutto il ciclo di vita dell'App quando attiva (cd. modalità foreground)



### COME TRATTIAMO I DATI

	Firebase Analytics	<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi delle modalità di interazione dell'Utente con l'App sulla base di eventi standard (ad esempio aperture di schermate, click su pulsanti e interazioni con funzionalità specifiche) per la creazione di report aggregati e anonimi che aiutano gli sviluppatori a comprendere le tendenze nell'uso dell'App e a prendere decisioni informate per migliorare l'esperienza utente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>iOS</li> <li>Android</li> </ul>	Per tutto il ciclo di vita dell'App quando attiva (cd. modalità foreground)
Iliad Italia tratta i dati degli Utenti con strumenti elettronici, in maniera totalmente automatizzata e senza intermediazione umana. I dati sono trattati con strumenti informatici dedicati, idonei a garantirne la sicurezza, in termini di riservatezza, integrità e disponibilità.				

## SEZIONE 5

### • Finalità del trattamento

A) per l'analisi delle prestazioni e di eventuali arresti anomali e malfunzionamenti, la manutenzione e ottimizzazione del funzionamento e della usabilità dell'App Iliad.

Questa finalità consente l'estrazione di report anonimi e aggregati che consentono agli sviluppatori di risolvere eventuali problematiche critiche (es. arresti anomali) che influiscono sull'esperienza utente e sulla funzionalità dell' App, migliorandone la stabilità, le prestazioni complessive e garantendo un'esperienza utente fluida e reattiva.



#### **BASE GIURIDICA: Legittimo interesse**

Il trattamento dei dati indicati nella sezione n.3 per le Finalità di cui alla Sezione 5, lettere a) *Finalità di analisi delle prestazioni e di eventuali arresti anomali e malfunzionamenti, la manutenzione e ottimizzazione del funzionamento e della usabilità dell'App Iliad* è effettuato ai sensi dell'articolo 6, lettera f), del Regolamento Privacy per il perseguimento degli interessi legittimi di Iliad Italia.



#### **TEMPI DI CONSERVAZIONE:**

Gli identificatori di tipo tecnico / analitico, seppur anonimi e aggregati, vengono cancellati nel momento in cui l'App viene aggiornata e/o disinstallata dal dispositivo. I report, contenenti dati aggregati, sono archiviati per il tempo necessario a poter effettuare le attività di assurance, miglioramento delle prestazioni e della user experience dell'App.



#### **NATURA CONFERIMENTO:**

Il conferimento dei dati è automatico e avviene quando l'App viene avviata sul dispositivo dell'Utente.

## SEZIONE 6



### **A CHI COMUNICHIAMO I DATI**

Per la compiuta esecuzione delle Finalità di cui sopra, i dati possono essere trasferiti, a seconda dei casi, alle seguenti categorie di destinatari, situati all'interno e, entro i limiti di cui alla seguente Sezione 7, al di fuori dell'Unione europea:

(a) Google quale fornitore della piattaforma Firebase e relativi servizi, per la creazione di applicazioni mobili (i.e. SDK) e rispettive funzionalità.

## SEZIONE 7



### TRASFERIAMO I DATI PERSONALI ALL'ESTERO

I dati raccolti ed elaborati potranno essere liberamente trasferiti fuori dal territorio nazionale a Paesi situati nell'Unione Europea, ma potrebbero essere trasferiti anche al di fuori dell'Unione Europea o dello SEE, a server situati al di fuori dell'Unione Europea, inclusi quelli gestiti da Google, che fornisce i servizi di Firebase.

Con riferimento ai trasferimenti al di fuori del territorio dell'Unione europea o dello SEE verso Paesi non considerati adeguati dalla Commissione europea, Iliad Italia adotta le misure di sicurezza adatte ed appropriate per proteggere i dati personali degli Utenti. Conseguentemente, l'eventuale trasferimento dei dati degli Utenti in Paesi situati al di fuori dell'Unione europea avverrà, in ogni caso, nel rispetto delle garanzie appropriate e opportune ai fini del trasferimento stesso, come le clausole contrattuali tipo di protezione dei dati ("SCCs") o altri strumenti di volta in volta individuati e valutati come idonei a garantire un grado di protezione equivalente, ai sensi della normativa applicabile e in particolare degli articoli 45 e 46 del Regolamento Privacy.

In particolare, Iliad Italia effettua le adeguate valutazioni circa l'equivalenza della protezione offerta nei paesi destinatari dei dati e adotta le SSCs e le misure suppletive previste dalla normativa applicabile che saranno rese disponibili su richiesta dell'Utente.

Per ulteriori dettagli sul trattamento dei dati da parte di Firebase, ti invitiamo a consultare; [Privacy e sicurezza in Firebase](#)

## SEZIONE 8



### QUALI DIRITTI TI SONO RICONOSCIUTI

L'Utente può, in ogni momento e gratuitamente, inviando un'e-mail all'indirizzo [privacy@it.iliad.com](mailto:privacy@it.iliad.com) e previa identificazione (ad esempio fornendo copia di un documento di identità), esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15-22 del Regolamento Privacy in quanto applicabili a condizione che il relativo esercizio da parte dell'Utente non leda i diritti e le libertà altrui.

Alcuni diritti, vista la natura intrinseca dei dati trattati, potrebbero di fatto risultare non esercitabili.

L'Utente può inoltre, in qualsiasi momento, proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali, secondo le modalità indicate sul sito web [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

## SEZIONE 9



### MODIFICHE E AGGIORNAMENTI

La presente Informativa può essere soggetta a modifiche ed integrazioni, anche quale conseguenza dell'applicabilità del Regolamento Privacy e di eventuali successive modifiche e/o integrazioni normative nonché eventuali release di nuove versioni dell'Applicazione che introducono aggiornamenti e nuove funzionalità.

Gli Utenti potranno visionare il testo dell'Informativa costantemente aggiornata all'interno dell'App Iliad nella sezione dedicata oppure su [www.iliad.it](http://www.iliad.it).

# iliad