

## Informativa sulla privacy (artt.12-14 Regolamento UE n.2016/679)

FASTWEB S.p.A. la informa dei trattamenti dei dati personali che, come "titolare" ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016, compie per proporre la sua offerta e per concludere ed eseguire i contratti con i suoi clienti.

Il rapporto che vogliamo avere con lei è basato sulla trasparenza e sulla fiducia. Per noi sono valori fondamentali che mettiamo in campo per darle il massimo della qualità dei servizi che ha acquistato da noi, per sviluppare e proporre sempre nuovi servizi/prodotti studiati per migliorare la sua attività. Trasparenza vuol dire anche che questo documento è scritto in modo semplice, con molti esempi pratici. Nel caso dovessimo utilizzare termini legali specifici, cercheremo di spiegarli, per renderla la più informata e consapevole possibile sull'uso dei dati e sui suoi diritti.

**Quali dati?** I dati che trattiamo sono essenzialmente quelli da lei forniti in occasione delle nostre proposte commerciali e per concludere i contratti, ad esempio il nome e cognome dei referenti, l'indirizzo dove ha sede l'attività ecc., oltre a quelli che sempre lei ci comunica o che comunque sono generati direttamente o indirettamente nel fornirle i nostri servizi, come i dati di fatturazione o quelli che derivano dall'uso delle nostre App. In certi casi, FASTWEB può trattare altresì dati sulla solvibilità dei suoi clienti, provenienti da registri e archivi pubblici e privati, che vengono anche elaborati da terzi partner o fornitori. Quando adempiamo a provvedimenti delle Autorità pubbliche, potremmo ricevere dalle stesse dati che la riguardano.

**Per quali finalità?** Il trattamento dei suoi dati avviene per varie finalità, alcune sono legate strettamente alla prestazione dei servizi, altre occorrono per migliorare e ampliare l'offerta che le viene proposta. Le illustriamo qui di seguito.

**1) I dati ci occorrono anzitutto per attivare il contratto con FASTWEB per i servizi che ha sottoscritto con noi e per poterlo gestire e adeguare nel tempo.**

Trattiamo i dati, tra l'altro, per far funzionare i servizi, per rispondere alle sue segnalazioni quando ci contatta, per inviarle periodicamente le sue fatture o per avvertirla che è disponibile una nuova tecnologia.

Ci sono poi vari adempimenti previsti dalle leggi. Ad esempio, siamo tenuti a conservare il contratto e le fatture che la riguardano, a inviarle comunicazioni istituzionali se ce lo chiedono Autorità pubbliche in caso di calamità e altri eventi eccezionali. Dobbiamo anche rispondere e adempiere alle richieste dell'Autorità giudiziaria per fini di giustizia, prevenzione e repressione dei reati.

Sempre in relazione ai servizi attivati, potremmo usare i suoi dati di contatto anche per informarla di quando è disponibile un nuovo servizio o prodotto analogo a quelli che ha già acquistato da FASTWEB.

**2) Usiamo i dati per verificare le informazioni di pagamento con l'obiettivo di instaurare un rapporto di trasparenza e fiducia che tuteli lei da furti d'identità e Fastweb dal rischio del credito, grazie alla consultazione, anche tramite società specializzate, di archivi pubblici e privati con informazioni finanziarie (es., iscrizioni pregiudizievoli, protesti), del S.I.Mo.I.Tel. - "sistema informatico integrato sulle morosità intenzionali nel settore della telefonia", o di sistemi sull'identificazione personale (es., Sistema pubblico di prevenzione delle frodi nel settore del credito al consumo e dei pagamenti dilazionati o differiti, con specifico riferimento al Furto d'Identità). Potremo trattare questi dati, anche congiuntamente a informazioni già in possesso di Fastweb sui contratti in corso o cessati, al fine di concludere contratti, attivare servizi ecc. in base alle sue richieste.**

I dati possono occorrere anche per verificare il rispetto degli obblighi contrattuali, al fine di variare i contratti o di instaurare nuovi rapporti contrattuali, oltre che per tutelare, se occorre in giudizio, le ragioni di FASTWEB.

**3) I dati potrebbero essere utili per attività che fanno migliorare il nostro servizio e ampliare l'offerta, come le ricerche di mercato o le analisi statistiche fatte da aziende specializzate. Inoltre, potremmo coinvolgerla in iniziative sociali, culturali, solidaristiche e tenerla informata su prodotti, servizi e offerte speciali di genere diverso da quelli che ha già acquistato da noi, proposti da FASTWEB o da aziende nostre partner commerciali, di modo da garantirle vantaggi sempre più vicini ai suoi bisogni.**

**4) Potremmo anche contattarla per iniziative, servizi e prodotti, studiati e pensati su misura e solo per lei, grazie alla raccolta e allo studio delle sue esigenze, nonché dei suoi dati individuali e di consumo dei servizi di comunicazione, inclusi quelli relativi all'uso delle applicazioni connesse ai servizi forniti da FASTWEB.**

**5) La formulazione di offerte personalizzate potrebbe essere costruita anche a partire da dati aggregati per "classi" di clienti di Fastweb distinte per abitudini e propensioni di consumo, sempre per migliorare i servizi da offrirle e renderli più adatti alle sue esigenze.**

Per ognuna delle finalità sopra illustrate le indichiamo la "base giuridica" - vale a dire, per quali ragioni il trattamento è lecito - se occorra o meno acquisire i suoi dati e cosa succeda nel caso i dati non ci siano comunicati.

I trattamenti descritti al punto 1) sono necessari per formare ed eseguire i contratti e per adempiere ai connessi obblighi di legge. Le informazioni per lei sui prodotti e servizi analoghi a quelli già acquistati dipendono dal legittimo interesse di FASTWEB a coltivare il rapporto commerciale con i suoi clienti facendo conoscere le integrazioni e le innovazioni più coerenti con le loro scelte. In ogni caso, per sua massima garanzia, potrà opporsi in qualunque momento ai trattamenti per tale specifica finalità, con le modalità che sono indicate in fondo a questa informativa. Anche i trattamenti descritti al punto 2) sono necessari alla formazione ed esecuzione

Pag. 1



del contratto e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Fastweb alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto, all'adempimento degli obblighi che ne nascono e, in ogni caso, alla tutela delle sue ragioni contrattuali. L'acquisizione dei dati per le finalità indicate ai punti 1) e 2) è dunque necessaria e costituisce un requisito essenziale per la conclusione e l'esecuzione del contratto, in mancanza del quale non sarebbe possibile attivare e svolgere il servizio, salvo quanto si è detto sulla sua facoltà di opporsi alle informazioni sui servizi e prodotti analoghi.

I trattamenti descritti ai punti 3), 4) dipendono invece dal suo consenso, che potrà rilasciare e revocare distintamente per ciascuno di essi e secondo i canali di comunicazione automatizzati o meno, come da proposta di contratto. Questi trattamenti non sono necessari per la conclusione dei contratti e l'erogazione dei servizi, non sussistono pertanto conseguenze in caso di un suo rifiuto o della revoca del consenso prestato, sempre possibile senza pregiudicare la liceità del trattamento anteriore alla revoca. Fastweb, laddove non altrimenti consentito dalla legge, si troverà solo nell'impossibilità di assicurarle una maggiore informazione sugli sviluppi dei suoi Servizi e un migliore adeguamento degli stessi alle sue esigenze, o non potrà farla accedere a servizi e offerte speciali a lei riservate dai suoi partner commerciali o da altre aziende.

Tenga presente che le comunicazioni di cui ai punti 3), 4) potranno avvenire in modalità tradizionali (es., posta cartacea, telefonate con operatore), automatizzate (es., telefonate senza operatore) e assimilabili (es: fax, e-mail, sms, mms). Potrà sempre esercitare il diritto di opposizione, nelle modalità indicate in fondo. L'opposizione, in assenza di sua indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate. Sempre con le modalità indicate in calce, potrà anche successivamente variare il canale di comunicazione, automatizzato o meno, che preferisce conservare.

La profilazione aggregata indicata al punto 5) si basa sullo specifico esonero dal consenso ed è svolta nel rispetto delle garanzie e delle misure di cui al provvedimento ex art. 17 del D.Lgs. n. 196/2003 del Garante per la protezione dei dati personali "Verifica preliminare relativa al trattamento dei dati personali aggregati della clientela da parte di FASTWEB", del 21 gennaio 2010. Per questi trattamenti, resta sempre salva la sua facoltà di opporsi con le modalità indicate in calce.

**A chi possiamo comunicarli?** Per poter erogare il servizio, dare assistenza ed arricchire l'offerta, noi di Fastweb collaboriamo con molte aziende, enti e fornitori che ci supportano nelle varie attività. Ad esempio, il tecnico che porta la Fibra di Fastweb fino alla sua azienda, oppure l'operatore del Servizio Clienti al quale si rivolge per avere aiuto o chiarimenti sui servizi, sono dipendenti delle aziende che collaborano con noi, che possono per la loro attività accedere ai suoi dati al fine di garantire la corretta assistenza o il servizio richiesto.

Di seguito spieghiamo nel dettaglio a chi e come vengono resi noti i suoi dati. Sappiamo che il linguaggio utilizzato in alcuni casi è un po' tecnico, occorrendo anche per adempiere al Regolamento n. 679/2016 sulla protezione dei dati personali, ma ribadiamo che l'obiettivo ed il significato sono quelli che le abbiamo esposto in precedenza, ossia garantirle un servizio migliore, un'offerta sempre più ampia e vicina ai suoi bisogni e se necessario offrirle l'opportuna assistenza tramite i nostri canali.

Per i trattamenti di cui ai punti 1), 2), 3), 4), e 5), i suoi dati potranno essere comunicati o comunque trasferiti - anche all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente - alle società del gruppo al quale appartiene Fastweb, alla rete di vendita Fastweb (es., agenti/call center, concessionari, distributori, ecc.), ai nostri fornitori (es., prestatori di servizi informatici e telematici, anche cloud, di assistenza alla clientela, manutenzione e assistenza tecnica, installazione, amministrazione e fatturazione, imbustamento e spedizione, ricerche di mercato, consulenti legali, fiscali e del lavoro ecc.), a banche e prestatori di servizi di pagamento, sistemi pubblici e privati, come il S.I.Mo.I.Tel. o il Sistema pubblico per la prevenzione delle frodi, che operino per la tutela del credito e la prevenzione di frodi e dei furti d'identità, società di recupero crediti, altri operatori di comunicazione per la gestione dei rapporti di interconnessione e roaming, a soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi Fastweb, ad amministrazioni ed altre autorità pubbliche in adempimento di obblighi normativi.

Nel caso di trasferimenti all'esterno dell'Unione Europea, lo stesso sarà limitato a Paesi per i quali sussista una decisione di adeguatezza della Commissione UE, come ad esempio la Svizzera (decisione del 26 luglio 2000) e gli Stati Uniti (decisione n. 2016/1250). Negli altri casi, il trasferimento è soggetto a garanzie adeguate secondo il regolamento UE n. 679/2016, artt. 46, 47 e 49, comma 2, quali "clausole tipo" adottate o approvate dalla Commissione UE, codici di condotta e meccanismi di certificazione. Lei potrà chiedere le informazioni al riguardo, compresa una copia dei dati o l'indicazione del luogo dove gli stessi sono stati resi disponibili, rivolgendosi ai punti di contatto indicati in calce.

**In che modo e per quanto tempo li trattiamo?** Per noi la sicurezza e la corretta conservazione dei suoi dati sono fondamentali, anche per prevenire trattamenti non autorizzati o illeciti e la distruzione o la perdita accidentale dei dati.

È per questo che i trattamenti sono svolti nel rispetto di misure di sicurezza adeguate, da Fastweb, in qualità di titolare, dai suoi Responsabili esterni dei trattamenti (es., gli agenti della rete vendita e, di regola, i fornitori) e da soggetti posti sotto la loro autorità e adeguatamente istruiti, nonché dagli altri destinatari sopra menzionati. In taluni casi, ad esempio le partnership commerciali tra Fastweb e altre aziende per offerte congiunte di prodotti e servizi, queste altre aziende potrebbero operare autonomamente come "titolari" dei trattamenti da loro svolti, sui quali le forniranno un'informativa separata.

I trattamenti sono svolti in modalità manuale e/o elettronica. Nel caso dei trattamenti di profilazione aggregata e di profilazione individuale (punti 5 e 6 delle finalità), vi possono essere anche processi decisionali automatizzati, secondo la logica di adeguare le modalità di erogazione dei servizi, le opzioni e le offerte commerciali alle sue caratteristiche e alle preferenze di consumo sue e degli altri clienti di Fastweb. In ogni caso, tali trattamenti non produrranno per lei ulteriori effetti, con la garanzia che nessun



servizio verrà attivato automaticamente, chiederemo sempre a lei. Altri processi decisionali automatizzati ci potrebbero essere in fase di pre-attivazione dei contratti e dei servizi, quando compiamo le verifiche sul credito o volte a scongiurare le frodi e i furti di identità. Come sola conseguenza per lei, potrebbe derivarne un rinvio o un impedimento alla conclusione del contratto o all'attivazione dei servizi, che cercheremo comunque di superare il più rapidamente possibile.

I dati sono trattati per il tempo utile alla formazione e per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati.

Dopo la cessazione del contratto, i dati sono conservati per un periodo massimo di 10 anni, legato alla prescrizione legale dei diritti, per gestire le code del rapporto contrattuale e per risolvere altre tematiche che potessero aprirsi (es., eventuali controversie e la difesa degli interessi reciproci) nonché per adempiere agli obblighi di conservazione previsti dalle leggi. Il tempo di conservazione potrebbe prolungarsi nella misura necessaria a chiudere a ogni effetto queste tematiche (es., per concludere le eventuali controversie). Qualora lei abbia prestato il consenso di cui ai punti 3), 4) che precedono, potremo trattare i suoi dati per le finalità ivi indicate per un tempo massimo di 2 anni, salvi eventuali tempi inferiori prescritti dalla legge e applicabili secondo le circostanze (es., legati all'iscrizione nel registro delle opposizioni). In tutti i casi, anche dopo la cessazione del contratto resta salvo il suo diritto di opporsi alla prosecuzione di tali trattamenti revocando il consenso già dato.

**Quali sono i Suoi diritti?** In relazione ai dati personali trattati, lei ha il diritto di chiedere l'accesso, la rettifica e la cancellazione degli stessi, la limitazione dei trattamenti che la riguardano nonché di opporsi ai medesimi trattamenti, anche quelli effettuati per le finalità di profilazione aggregata di cui al punto 6), e di chiedere la portabilità dei suoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del regolamento UE n. 679/2016. Come si è detto, rispetto ai trattamenti per finalità promozionali e commerciali (finalità 3, 4 e 5) lei ha il diritto di revocare il consenso in qualunque momento, senza pregiudicare la liceità dei trattamenti basata sul consenso prestato prima della revoca, rivolgendosi ai punti di contatto indicati in fondo. Hai altresì diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Troverà indicate le modalità sul sito web istituzionale del Garante.

**A chi può rivolgersi?** Potrà in ogni momento contattare il suo commerciale di riferimento o il suo contact center dedicato per informazioni relative al trattamento dei dati in materia di Privacy, per richiedere la modifica/cancellazione dei suoi dati personali, per richiedere informazioni relative ai soggetti che accedono a tali dati o gestire i suoi consensi e le sue opposizioni.

In ogni caso, per l'esercizio di tutti i suoi diritti consideri che la sede di FASTWEB S.p.A. è in Via Caracciolo 51, 20155 Milano e che può inviare una comunicazione ai seguenti punti di contatto: FASTWEB Ufficio Privacy Via Caracciolo 51, 20155 Milano - Indirizzo mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it) - Fax: 02.4540.11757.

In base all'art. 37 del regolamento UE n. 679/2016, abbiamo anche designato un Responsabile della protezione dei dati. I suoi dati di contatto sono: mail - [dpo@fastweb.it](mailto:dpo@fastweb.it), indirizzo Piazzale Luigi Sturzo 23, 00144 Roma

**VERSIONE MAGGIO 2018**