

## **INFORMATIVA SULLA PRIVACY - FASTWEB NEXXT CASA**

### **(artt. 12-14 Regolamento UE n. 679/2016)**

Noi di Fastweb S.p.A. ti informiamo dei trattamenti dei dati personali che, come “titolare” ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (il “Regolamento”), effettuiamo per proporre la nostra offerta e per concludere ed eseguire i contratti con i nostri clienti.

Il rapporto che vogliamo avere con te è basato sulla trasparenza e sulla fiducia. Per noi sono valori fondamentali che mettiamo in campo per darti il massimo della qualità dei servizi che hai acquistato da noi, per svilupparne e proportene sempre di nuovi, studiati per migliorare la tua vita e le tue attività.

Trasparenza vuol dire che questo documento è scritto in modo semplice, con molti esempi pratici. Nel caso dovessimo utilizzare termini legali specifici, cercheremo di spiegarli, per renderti il più informato e consapevole possibile sull'uso dei dati e i sui tuoi diritti.

### **Quali dati trattiamo?**

I dati che trattiamo sono essenzialmente quelli che ci hai fornito durante lo scambio delle nostre proposte commerciali, e per concludere i contratti, ad esempio il tuo nome e cognome, l'indirizzo dell'abitazione e il numero di telefono, i dati di pagamento (es., estremi del conto bancario o della carta di credito) ecc.

Inoltre, alcuni dati sono generati direttamente o indirettamente nel fornirti i nostri servizi, come i dati sul tuo account, sulle opzioni contrattuali sottoscritte e sui tuoi contatti con il nostro servizio clienti, quelli di fatturazione, di traffico o che derivano dall'uso della Area Personale e delle nostre App, i dati sulle tue abitudini di consumo, sulle tue preferenze e sui tuoi interessi o dalle tue risposte ai questionari di gradimento sui servizi Fastweb.

Fastweb può trattare dati forniti da terze parti e/o partner, ad esempio dati sulla solvibilità dei propri clienti, provenienti da registri e archivi pubblici e privati. Inoltre possiamo ricevere dati che ti riguardano quando adempiamo a provvedimenti delle Autorità pubbliche.

### **Per quali finalità trattiamo i tuoi dati?**

Il trattamento dei tuoi dati avviene per varie finalità, alcune sono legate strettamente alla attivazione e erogazione dei servizi, altre sono relative al miglioramento e ampliamento dell'offerta che ti viene proposta. Te le descriviamo qui di seguito.

1) I dati ci occorrono prima di tutto per attivare il servizio che hai contrattualizzato con Fastweb e per poterlo gestire e migliorare nel tempo.

Per fare qualche esempio pratico, trattiamo i tuoi dati per gestire le tue richieste, far funzionare i servizi e verificare eventuali problematiche tecniche, per rispondere alle tue segnalazioni quando contatti il Servizio Clienti.

Ci sono poi vari adempimenti previsti dalle leggi. Ad esempio, siamo tenuti a conservare il contratto e le fatture che ti riguardano, a inviarti 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, e per la prevenzione e repressione dei reati.

Sempre in relazione ai servizi attivati, potremmo usare i tuoi dati di contatto anche per informarti di quando sono disponibili nuovi servizi o prodotti analoghi a quelli che hai già acquistato da Fastweb o promozioni nostre o di nostri partner che ti consentono di avere sconti e altri vantaggi sui servizi già attivi.

2) Usiamo i tuoi dati per verificare le informazioni e la puntualità dei pagamenti con l'obiettivo di instaurare un rapporto di trasparenza e fiducia che tuteli te da furti d'identità e Fastweb dal rischio del credito. Lo facciamo grazie alla consultazione, 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 di prevenzione delle frodi 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, ad esempio per valutare se attivare o meno un nuovo contratto o una determinata modalità di pagamento. 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 tuoi 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 coinvolgerti o informarti su iniziative culturali oltre a tenerti informato su prodotti, servizi e offerte speciali di genere diverso e non dipendenti da quelli che hai già acquistato da noi, proposti da Fastweb o da aziende nostre partner commerciali, in modo da garantirti vantaggi sempre più vicini ai tuoi bisogni.

4) Potremmo anche contattarti per iniziative, servizi e prodotti, studiati e pensati su misura e solo per te, grazie alla raccolta e allo studio delle tue preferenze, dei tuoi interessi (ad esempio la tua squadra di calcio preferita) e delle tue abitudini (ad esempio se preferisci andare a teatro o al cinema). Per studiare servizi e prodotti migliori e più vicini alle tue esigenze, utilizziamo anche i tuoi dati individuali (es., luogo di residenza, età, servizi e opzioni attive) e di consumo dei servizi di comunicazione (es., volumi di spesa e di traffico), inclusi quelli relativi all'uso delle applicazioni connesse ai servizi forniti da Fastweb, alla partecipazione a programmi fedeltà e ad altre iniziative promozionali di 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 offrirti e renderli più adatti alle tue esigenze, ad esempio in relazione alla tecnologia utilizzate per erogare il servizio.

Per ognuna delle finalità che ti abbiamo sopra descritto ti indichiamo la “base giuridica” – vale a dire, per quali ragioni il trattamento è consentito – precisando quali trattamenti sono necessari e quali dipendono da una tua scelta.

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 te sui prodotti e servizi analoghi a quelli già acquistati e sulle promozioni con vantaggi sui servizi attivi dipendono dal legittimo interesse di Fastweb a coltivare il rapporto commerciale con i suoi clienti facendoti conoscere le integrazioni, le innovazioni e le promozioni più coerenti con le tue scelte.

Per tua massima garanzia, con le modalità che sono indicate in fondo a questa informativa potrai chiedere informazioni sul test di bilanciamento che Fastweb ha svolto, in base all’art. 6, par. 1, lett. f), del Regolamento, per garantire la prevalenza dei tuoi interessi, diritti e libertà fondamentali e in ogni caso opporti in qualunque momento ai trattamenti per tale specifica finalità.

Anche i trattamenti descritti al punto 2) sono necessari alla formazione ed esecuzione del contratto e comunque per il perseguimento del legittimo interesse di Fastweb alla corretta formazione ed esecuzione del rapporto, e per l’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 tua facoltà di opposti alle informazioni sui servizi e prodotti analoghi.

I trattamenti descritti ai punti 3) e 4) dipendono invece dal tuo consenso ed interesse verso le iniziative che sono legate a queste finalità. In ogni momento potrai decidere se dare o revocare ogni singolo consenso. Questi trattamenti non sono necessari per la conclusione dei contratti e l’erogazione dei servizi ma in mancanza non potremo assicurarti una maggiore informazione sugli sviluppi dei nostri Servizi, prodotti, promozioni e un migliore adeguamento degli stessi alle tue esigenze, o non potremo farti accedere a servizi e offerte speciali a te riservate dai nostri partner commerciali o da altre aziende. In ogni caso non sussistono conseguenze in caso di un tuo rifiuto o della revoca del consenso prestato (ovviamente le attività svolte prima della revoca del consenso si ritengono valide e lecite).

Tieni presente che le comunicazioni di cui ai punti 3) e 4) potranno avvenire in modalità tradizionali (es., telefonate con operatore), automatizzate (es., telefonate senza operatore) e assimilabili (es: e-mail, sms, notifiche su App).

Tu potrai sempre esercitare il diritto di opposizione, nelle modalità indicate in fondo. L’opposizione, in assenza di tua indicazione contraria, verrà riferita tanto alle comunicazioni tradizionali quanto a quelle automatizzate.

Sempre con le modalità indicate in calce, tu potrai anche precisarci se intendi prestare il consenso solo per le comunicazioni in modalità tradizionali e via WhatsApp.

La profilazione aggregata indicata al punto 5) si basa sul legittimo interesse di Fastweb, per come valutato dal 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 e nel rispetto delle garanzie e delle misure ivi previste. Per questi trattamenti, potrai chiedere una copia del provvedimento del Garante e resta sempre salva la tua facoltà di opporli con le modalità indicate in calce.

## **A chi vengono comunicati i tuoi dati?**

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 attiva il servizio Fastweb oppure l’operatore del Servizio Clienti al quale ti rivolgi per avere aiuto o chiarimenti sui servizi sono dipendenti delle aziende che collaborano con noi, che possono per la loro attività accedere ai tuoi dati al fine di garantire la corretta assistenza o il servizio richiesto. Di seguito ti spieghiamo nel dettaglio a chi e come vengono resi noti i tuoi 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 ti abbiamo raccontato sopra, ossia garantirti un servizio migliore, un’offerta sempre più ampia e vicina ai tuoi bisogni e se necessario offrirti l’opportuna assistenza tramite i nostri canali.

Per le finalità di cui ai punti 1), 2), 3), 4) e 5) i tuoi dati potranno essere comunicati o comunque trasferiti - anche all’estero, all’interno 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, essi saranno limitati 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 (Albania), 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. Tu potrai 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 tuoi 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.

I trattamenti sono svolti in modalità manuale e/o elettronica. Nel caso dei trattamenti di profilazione aggregata e di profilazione individuale (rispettivamente punti 5) e 4) della finalità), al fine di fornirti servizi sempre nuovi, vi possono essere anche processi decisionali e di analisi dei dati automatizzati, secondo la logica di adeguare le opzioni e le offerte commerciali alle tue caratteristiche e alle preferenze di consumo tue e degli altri clienti di Fastweb.

In ogni caso, tali trattamenti non produrranno per te ulteriori effetti, con la garanzia che nessun servizio verrà attivato automaticamente, chiederemo sempre a te. Altri processi decisionali automatizzati ci potrebbero essere in fase di preattivazione dei contratti e dei servizi, quando compiamo le verifiche sul credito interrogando il data base di società specializzate che forniscono indicatori sintetici come ad esempio Crif o volte a scongiurare le frodi e i furti di identità, tramite interrogazione dei Database di Sogei e di Crif. Come sola conseguenza per te, potrebbe derivarne un rinvio o un impedimento alla conclusione di un contratto o all'attivazione di servizi con una specifica modalità di pagamento, che cercheremo comunque di superare il più rapidamente possibile proponendoti delle alternative.

I dati sono trattati per il tempo utile alla formazione e per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati, cioè da quando entri in contatto con Fastweb per diventarne cliente e fino a quando decidi di rimanere con i nostri servizi.

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).

Per quanto riguarda i dati di traffico telefonico e telematico, ti informiamo che saranno trattati da Fastweb per finalità di accertamento e repressione dei reati, per i tempi previsti dalla legge.

Qualora tu abbia prestato il consenso di cui ai punti 3) e 4) che precedono, potremo trattare i tuoi 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 tuo diritto di opposti alla prosecuzione di tali trattamenti revocando il consenso già dato. Puoi trovare il dettaglio sui tempi di conservazione dei dati in base alle finalità nella tabella "Conservazione Dati Clienti" riportata a fine del documento.

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

Tu hai il diritto di chiedere l'accesso ai tuoi dati personali, la rettifica e la cancellazione degli stessi, la limitazione dei trattamenti che ti riguardano nonché di opposti ai medesimi trattamenti, anche quelli effettuati per le finalità di profilazione aggregata di cui al punto 5), e di chiedere la portabilità dei tuoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del regolamento UE n. 679/2016. Come si è

detto, rispetto ai trattamenti informativi e di profilazione fondati sul legittimo interesse di Fastweb (finalità 1 e 5) e per finalità promozionali e commerciali (finalità 3 e 4) tu hai il diritto di opposti e di revocare il consenso in qualunque momento, senza pregiudicare la liceità dei trattamenti basata sul consenso prestato prima della revoca, in maniera autonoma accedendo all'Area Personale oppure rivolgendoti ai punti di contatto indicati in fondo

Hai altresì diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali. Troverai indicate le modalità sul sito web istituzionale del Garante.

## **Contatti**

Puoi gestire i tuoi consensi in modo autonomo attraverso la tua Area Personale. In ogni caso, per l'esercizio di tutti i tuoi diritti considera che la sede di Fastweb S.p.A. è in Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano e che puoi inviare una comunicazione ai seguenti punti di contatto: Fastweb Ufficio Privacy Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano - Indirizzo mail: [privacy@fastweb.it](mailto:privacy@fastweb.it) o puoi contattarci dalla tua Area Personale. 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 Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano

## TABELLA CONSERVAZIONE DATI CLIENTI

Tipologia dei dati e finalità	Esempi di dati	Periodo di conservazione
Dati Personali per finalità di marketing per Clienti attivi (proposte commerciali)	Anagrafica, recapiti di contatto	Fino alla revoca del consenso
Dati Personali per finalità di assistenza clienti (gestione esigenze/reclami/contenziosi)	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali per gestione del credito (clienti cessati)	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	5 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali per gestione del contrasto alle frodi	Anagrafica, recapiti di contatto, dati di fatturazione	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati di Traffico telefonico e telematico (esclusi i contenuti) per finalità di fatturazione del servizio	Dati di traffico di dettaglio	6 mesi
Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico di dettaglio	24 mesi
Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico di dettaglio	12 mesi
Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico di dettaglio	72 mesi
Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati	Dati di traffico	30 gg
Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo)	Dati di traffico	72 mesi
Dati personali - sistemi di videosorveglianza	Immagini	7 gg
Dati Personali per gestione amministrativa e fiscale	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Anagrafica, recapiti di contatto;</li> <li>● contratti di beni e servizi;</li> <li>● fatture di beni e servizi;</li> <li>● polizze assicurative/fideiussori e;</li> <li>● elenco Clienti e Fornitori;</li> <li>● permessi, licenze, certificazioni, accordi di confidenzialità/MOU.</li> </ul>	10 anni dopo la fine del rapporto contrattuale
Dati Personali aggregati per finalità di profilazione	(ID cliente, tipologia piano tariffario, provincia e regione di residenza, SGU)	12 mesi (anno solare)