

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

Fastweb S.p.A. (Fastweb), società benefit Multiutility del gruppo Swisscom operante nel mercato telecomunicazioni ed energia, 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 più informata e consapevole possibile sull'uso dei dati e sui suoi diritti.

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Fastweb S.p.A., con sede in Milano piazza Adriano Olivetti 1, 20139 contattabile via mail all'indirizzo privacy@fastweb.it anche per l'esercizio dei tuoi diritti.

DATA PROTECTION OFFICER ("DPO")

Per le questioni relative al trattamento dei propri dati personali e l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR, è possibile contattare anche il DPO presso Fastweb S.p.A., Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano all'indirizzo dpo@fastweb.it

Quali dati? I dati che trattiamo sono essenzialmente quelli da lei forniti durante le trattative e lo scambio delle nostre proposte commerciali e per concludere i contratti (es. nome e cognome dei referenti, 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, di traffico telefonico e telematico (es. numeri chiamati, data e ora della chiamata, ecc.) o quelli che derivano dall'uso delle nostre App o dal Portale dell'Area Clienti (es. Log, interazioni con i banner e le pagine dell'Area Clienti), ed infine dati relativi all'ubicazione determinati tramite le informazioni inerenti alla cella telefonica a cui i suoi utenti sono connessi durante la fruizione dei Servizi. 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 delle quali 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, in primo luogo, per avanzare delle proposte commerciali ed inviarLe materiale informativo, su Sua richiesta, mediante canali, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, messaggi LinkedIn, messaggi e-mail, telefonate.

2) I dati ci occorrono, inoltre, 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, un prodotto complementare o una nuova versione relativa al prodotto da lei inizialmente acquistato e che potrebbe darle maggiori benefici in termini di efficienza e produttività.

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, per finalità di prevenzione e repressione dei reati.

3) 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.

4) Potremmo usare i dati di contatto dei Suoi referenti anche per attività promozionale, in particolare per informarla di quando è disponibile un nuovo servizio o prodotto analogo a quelli che ha già acquistato da Fastweb oppure per coinvolgerla in iniziative sociali, culturali e formative. Potremo, inoltre, utilizzare talune informazioni relative alla interazione dei Suoi referenti con l'Area Clienti (pagine e banner visualizzati) al fine di definire una strategia di promozione commerciale più adatta ai Suoi interessi.

5) Potremmo utilizzare i dati di contatto del Suo referente per inviarle, tramite e-mail e con cadenza semestrale, un questionario di valutazione sul gradimento del servizio (di seguito, "Survey"). La Survey viene somministrata attraverso un link a un portale dedicato, ed è indirizzata esclusivamente al referente da Lei indicato. La finalità è la raccolta di feedback utili al miglioramento della qualità del servizio offerto da Fastweb. Nel caso in cui il feedback espresso evidenzia una valutazione negativa, il processo prevede un ricontatto telefonico

proattivo da parte del supporto di Fastweb per comprendere l'anomalia tecnica o commerciale e proporre una soluzione rapida e personalizzata.

Quali basi giuridiche? 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 l'esecuzione di misure precontrattuali su Sua richiesta. L'invio di materiale informativo e di proposte commerciali da parte di Fastweb o la programmazione di un incontro conseguono, infatti, ad una Sua richiesta. Il trattamento dei dati dei Suoi referenti per la trasmissione di materiale informativo e proposte o per la programmazione di incontri è necessario per dare avvio delle trattative commerciali volte alla sottoscrizione del contratto.

I trattamenti di cui al punto 2) sono necessari per formare ed eseguire i contratti e per adempiere ai connessi obblighi di legge. Anche i trattamenti descritti al punto 3) 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, 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 2) e 3) 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.

Il trattamento di dati che Lei riguardano per offrirle servizi di Fastweb nuovi o analoghi a quelli già acquistati, anche utilizzando le informazioni relative alle interazioni con l'Area Clienti, di cui al punto 4), dipende 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. Fastweb, laddove Lei si opponga al trattamento, si troverà solo nell'impossibilità di assicurarle una maggiore informazione sugli sviluppi dei suoi Servizi e un migliore adeguamento degli stessi alle sue esigenze.

Tenga presente che le comunicazioni di cui al punto 4), potranno avvenire tramite diverse modalità (es. e-mail, *banner* nell'Area Clienti a Lei dedicata, telefonate).

Con specifico riferimento ai banner all'interno dell'Area Clienti l'opposizione può essere agevolmente manifestata chiudendo lo specifico banner con una X (che permette di chiudere il banner nel corso della sessione) oppure richiedere di NON visualizzare più informazioni commerciali nell'Area Clienti (la selezione di questa opzione aggiungerà l'utente in una blacklist).

Il trattamento di cui al punto 5) è fondato sul legittimo interesse di Fastweb al miglioramento della qualità dei propri servizi, oggetto di specifica valutazione di bilanciamento degli interessi. Lei potrà opporsi in qualunque momento all'invio della Survey, senza alcuna conseguenza sulla prestazione dei servizi contrattuali, contattando i recapiti indicati in calce alla presente informativa, nonché esercitando l'opt out al ricevimento di tali comunicazioni,

in maniera semplice, gratuita e immediata, direttamente tramite i contatti inseriti in calce a ciascun messaggio e-mail.

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 a soggetti individuati Responsabili del trattamento o Titolari autonomi del trattamento, – anche all'estero, all'interno e all'esterno dell'Unione Europea, nel rispetto dei diritti e delle garanzie previsti dalla normativa vigente –, tra cui: società del gruppo al quale appartiene Fastweb, rete di vendita Fastweb (es. agenti/call center, concessionari, distributori, ecc.), 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.), 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, soggetti pubblici, per la concessione di contributi e ausili di qualsiasi genere connessi alla prestazione dei servizi Fastweb, amministrazioni ed altre autorità pubbliche o giudiziarie in adempimento di obblighi normativi.

Nel caso in cui per effettuare le attività di trattamento fosse necessario effettuare trasferimenti all'esterno dei Paesi dell'UE, questi avverranno anzitutto verso Paesi per i quali sussista una decisione di adeguatezza della Commissione UE, come ad esempio la Svizzera (decisione del 26 luglio 2000), gli Stati Uniti (decisione del 10 luglio 2023). o il Regno Unito (decisione n. 2021/4801). 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.

I trattamenti sono svolti in modalità manuale e/o elettronica. Alcuni 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.

Si precisa, inoltre, che il trattamento dei dati personali per le finalità indicate potrebbe avvenire tramite algoritmi di Intelligenza Artificiale (AI), a seguito di adeguata applicazione di misure tecniche e organizzative – quali la minimizzazione e la pseudonimizzazione – idonee a garantire un livello di sicurezza dei dati personali adeguato al rischio e la tutela dei diritti dell'interessato. In ogni caso, tale trattamento avverrà nel rispetto dei principi di minimizzazione, trasparenza, revisione umana e delle normative vigenti in materia di Intelligenza Artificiale (AI) (Reg. UE n. 1689/2024) e protezione dei dati personali.

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). I dati dei Suoi referenti potranno essere utilizzati per le finalità di cui al punto 4) per tutta la durata del contratto o fino all'eventuale esercizio del diritto di opposizione

Nel caso in cui avesse comunicato i Suoi dati personali con il fine di ricevere materiale informativo, i Suoi dati saranno conservati per **2 anni** dalla raccolta. Il tempo di conservazione potrebbe prolungarsi ulteriormente nel caso in cui sia ancora in corso la trattativa.

I dati raccolti nell'ambito della Survey di cui al punto 5) sono cancellati o anonimizzati entro un termine massimo di 6 mesi dalla ricezione del feedback tramite survey, in applicazione del principio di minimizzazione dei dati.

Per quanto riguarda i dati di traffico telefonico e telematico e le chiamate senza risposta, la informiamo che saranno trattati da Fastweb nei tempi previsti dalla legge a seconda della peculiare finalità di trattamento, come di seguito rappresentano:

Dati di Traffico telefonico e telematico (esclusi i contenuti) per finalità di fatturazione del

servizio: 6 mesi

Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati: 24 mesi

Dati di Traffico Telefonico (tabulati), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo): 72 mesi

Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati: 12 mesi

Dati di Traffico Telematico (volumi con esclusione dei contenuti), per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo): 72 mesi

Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati: 30 giorni

Dati di Traffico telefonico "Chiamate senza risposta", per finalità di accertamento e repressione dei reati (antiterrorismo): 72 mesi

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 e chiedere la portabilità dei suoi dati, secondo quanto previsto dagli artt. 15-22 del regolamento UE n. 679/2016. Ha 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 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 Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano e che può contattare l'Ufficio Privacy via posta ordinaria presso la sede di Fastweb oppure via mail all'indirizzo privacy@fastweb.it.

In base all'art. 37 del regolamento UE n. 679/2016, abbiamo designato il Responsabile della Protezione dei Dati contattabile via posta ordinaria presso la sede di Fastweb oppure via mail all'indirizzo dpo@fastweb.it.