

Informativa ex artt. 12 - 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") sul trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito del servizio di ricontatto "Ti richiamiamo noi" ("Call Me Back")

Versione Settembre 2026

Fastweb S.p.A. - con sede legale in Piazza Adriano Olivetti, 1 20139 Milano, P. IVA 12878470157 - Titolare del trattamento dei dati acquisiti, ti informa che i tuoi dati saranno trattati nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") al fine di offrirti i servizi di assistenza commerciale. Fastweb, direttamente o tramite partner commerciali (nominati Responsabili del Trattamento), tratta tutti i dati personali raccolti nell'ambito dei servizi di assistenza commerciale principalmente con l'ausilio di mezzi informatici e nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento.

Quali dati?

I dati che trattiamo sono quelli da te forniti necessari per contattarti (nome, cognome, recapito telefonico).

In alcuni casi potremmo chiederti alcuni dati aggiuntivi necessari per verificare eventuali condizioni per poter proseguire nell'illustrazione delle offerte Fastweb e dei suoi brand, secondo il tuo interesse. È tua facoltà fornire o non fornire tali informazioni.

Quali finalità?

I tuoi dati potranno essere trattati per le seguenti finalità:

1. Contattarti telefonicamente tramite un operatore per fornirti l'assistenza commerciale da te richiesta in merito alle offerte del catalogo ho. Mobile e/o degli altri brand appartenenti al Gruppo Fastweb, secondo le modalità specificate nella sezione "Quali modalità?";
2. Contattarti telefonicamente tramite un operatore per proporti prodotti e servizi ho. Mobile e/o degli altri brand appartenenti al Gruppo Fastweb, aggiornati ovvero aggiuntivi rispetto a quelli per cui hai chiesto di essere contattato; tale finalità è vincolata alla eventuale presenza di un apposito box, nella webpage, con il quale potrai liberamente esprimere il tuo consenso;
3. Gestire le attività che porteranno ad una eventuale sottoscrizione dell'offerta contrattuale da te prescelta;
4. Esercitare e/o difendere i diritti di ho. Mobile e del Titolare in sede giudiziaria;
5. Adempiere ad obblighi di legge.

Con riferimento alla finalità 1), nel form di acquisizione dei dati personali potrai manifestare il tuo libero consenso a essere ricontattato per fornirti l'assistenza commerciale richiesta, tramite click sul pulsante "Contattami". Con riferimento alla finalità 2), Fastweb potrà effettuare attività di marketing su prodotti e servizi ho. Mobile e/o degli altri brand appartenenti al Gruppo Fastweb, (aggiuntivi rispetto a quelli per cui hai chiesto di essere contattato) solo in presenza del tuo consenso al trattamento, da te liberamente espresso attraverso la spunta di un apposito box.

Quali basi giuridiche?

In relazione alle finalità 1) e 2) la base giuridica che legittima il trattamento è costituita dal consenso da te fornito secondo quanto indicato nella sezione "Quali finalità?"; con riferimento alla finalità 3) la base giuridica è costituita dall'esecuzione di misure precontrattuali adottate su tua richiesta; con riferimento alla finalità 4) la base giuridica è costituita dal legittimo interesse del Titolare ad esercitare e/o difendere i propri diritti; con riferimento alla finalità 5) la base giuridica è costituita dall'adempimento di obblighi legali.

Quali modalità?

I dati saranno trattati nel rispetto della normativa in materia di privacy e dei principi di correttezza, di liceità, di trasparenza e di tutela della tua riservatezza e dei tuoi diritti.

Per la finalità 1) entro 4 giorni sarai contattato, per dar seguito alla tua richiesta, telefonicamente tramite operatore il prima possibile, da un numero dedicato alle attività di ricontatto, nel rispetto della fascia oraria che hai eventualmente scelto (mattina, pomeriggio o sera). In caso di contatto non riuscito (es. chiamata interrotta per motivi tecnici; assenza di linea sul numero contattato, ecc.), proveremo a richiamarti durante l'orario di apertura del servizio lun-dom dalle 09:00 alle 20:00 (la domenica solo laddove tu abbia sottomesso la richiesta nel giorno stesso). In nessun caso la richiesta sarà gestita dopo le 20. Non saranno effettuati più di 8 tentativi di chiamata.

In caso di rilascio del consenso rispetto alla finalità 2) potrai essere contattato, nei successivi 24 mesi, dal nostro partner commerciale autorizzato, nelle seguenti fasce orarie: dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 20:00, il sabato e i prefestivi dalle 10:00 alle 19:00. Durante i suddetti contatti potranno esserti richiesti e conservati dati anagrafici (es. nome, cognome, indirizzo) unicamente rivolti ad un miglior soddisfacimento delle tue richieste (es. verifica copertura) nell'ambito delle finalità qui descritte. È tua facoltà fornire o non fornire tali informazioni.

Per quanto tempo?

Con riferimento alla finalità 1), i dati saranno conservati per un massimo di 4 giorni dalla tua manifestazione di volontà di essere ricontattato.

Nel caso in cui tu abbia lasciato il consenso marketing rispetto alla finalità 2) i dati saranno conservati per un massimo di 24 mesi. Per la finalità 3) le tempistiche di conservazione dipendono dal contesto nonché dalle tempistiche necessarie all'attivazione di un'offerta. Relativamente alle finalità di cui ai precedenti punti 4) e 5) i dati saranno conservati per un massimo di 10 anni.

Quali diritti?

Se non vuoi più essere ricontattato da Fastweb per l'assistenza commerciale da te richiesta, puoi revocare il consenso prestato in relazione alle finalità 1 e 2:

- rispondendo alla nostra chiamata ed esprimendo la tua volontà di revoca dei consensi;
- utilizzando il link presente nell'SMS che riceverai a conferma dell'interesse mostrato e del contatto richiesto;
- utilizzando i canali digitali ufficiali e l'area clienti di ho. Mobile (app ho. o sito ho-mobile.it).

Così facendo, i dati personali forniti saranno eliminati dalle liste di contatto.

Per l'esercizio dei restanti diritti di cui all'art. 15 e seguenti del GDPR - accesso ai tuoi dati personali e, quando applicabili, rettifica, cancellazione degli stessi o limitazione del trattamento che li riguarda - puoi scrivere una mail agli indirizzi dedicati privacy@ho-mobile.it o dpo@fastweb.it.

Qualora non si riceva un adeguato riscontro, è possibile presentare un reclamo al Garante Privacy con le modalità riportate sul sito istituzionale del Garante.

Ti informiamo inoltre che, alla luce delle modifiche introdotte in merito al "Registro Pubblico delle Opposizioni", potrai decidere di iscrivere la tua numerazione anche mobile, riportata o meno negli elenchi telefonici pubblici, o il corrispondente indirizzo postale, riportato nei medesimi elenchi, per opporti alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale nonché per revocare i consensi da te precedentemente espressi a tal fine. L'iscrizione nel Registro RPO può avvenire con una delle seguenti modalità:

1. Per e-mail: iscrizione@registrodelleopposizioni.it inviando l'apposito modulo disponibile nella area dedicata del Registro pubblico delle opposizioni (registrodelleopposizioni.it);
2. Tramite il numero verde: 800 957 766 per utenze fisse o 06 42986411 per cellulari;
3. Tramite Web: compilando il form elettronico disponibile nell'area dedicata.

Ti ricordiamo che anche nell'ambito dei servizi offerti con marchio ho. Mobile, qualora desiderassi opporti alla ricezione di telefonate promozionali o all'invio di altro materiale pubblicitario, di vendita diretta, per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, nonché per revocare i consensi da te precedentemente espressi, potrai gestire i consensi e le opposizioni in modo autonomo attraverso la tua area clienti nell'App ho. o sul sito ho-mobile.it, contattando il Servizio Clienti (192121) o utilizzando l'indirizzo e-mail privacy@ho-mobile.it (utilizzabile anche per esercitare i tuoi ulteriori diritti come previsti dalla normativa GDPR).

Contatti:

Fastweb S.p.A. (marchio ho. Mobile) con sede legale in Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano. Puoi inviare una comunicazione ai seguenti punti di contatto: Ufficio Privacy ho. Mobile / Fastweb S.p.A., Piazza Adriano Olivetti 1, 20139 Milano. Indirizzo e-mail: privacy@ho-mobile.it. In base all'art. 37 del regolamento UE n. 2016/679, è stato designato un Responsabile della protezione dei dati, contattabile all'indirizzo dpo@fastweb.it.