

INFORMATIVA COMPLETA CLIENTI

Chi siamo e cosa facciamo dei tuoi dati personali?

CWNET S.r.l., con sede in Via degli Oliveti 110 – 54100 Massa (MS), in qualità di Titolare del trattamento (di seguito anche il “Titolare”), tutela la riservatezza dei tuoi dati personali e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Il Titolare mette in pratica al fine policy e prassi aventi riguardo alla raccolta e all'utilizzo dei dati personali e all'esercizio dei diritti che ti sono riconosciuti dalla normativa applicabile. Il Titolare ha cura di aggiornare le policy e le prassi adottate per la protezione dei dati personali ogni volta che ciò si renda necessario e comunque in caso di modifiche normative e organizzative che possano incidere sui trattamenti dei tuoi dati personali.

Il Titolare ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati o Data Protection Officer (RPD o DPO) che puoi contattare se hai domande sulle policy e le prassi adottate.

Puoi contattare il RPD/DPO all'indirizzo e-mail dpo@cwnet.it.

Come e perché raccoglie e tratta i tuoi dati il Titolare?

Il Titolare raccoglie e/o riceve le informazioni che ti riguardano, quali:

- nome, cognome
- codice fiscale
- luogo e data di nascita
- indirizzo
- e-mail
- numero di telefono
- partita IVA
- dati di Log in ad area riservata
- numero di conto corrente
- dati di traffico telematico
- dati relativi all'attività economica e/o professionale (solo per clienti business)
- dati informatici, quali quelli generati e raccolti in esecuzione del servizio da te aderito (es. indirizzo IP, log, dati di autenticazione anche riferiti all'accesso all'area riservata presente sul sito di pertinenza del Titolare, etc.).

Per il Servizio Mobile si vedano anche le previsioni specifiche contenute nella “Sezione Speciale Servizio Mobile” in calce alla presente informativa.

Le informazioni personali che ti riguardano saranno trattate per:

1) la gestione del rapporto contrattuale e i conseguenti adempimenti anche normativi

Il trattamento dei tuoi dati personali avviene relativamente a:

- le attività preordinate alla conclusione del contratto ed erogazione dei servizi acquistati dal cliente e relativa gestione amministrativa e contabile;
- la trattazione dei reclami;
- l'adempimento degli obblighi di legge e di regolamento;
- l'assistenza sui servizi oggetto del contratto;
- l'inoltro comunicazioni e informazioni inerenti agli obblighi o le scadenze contrattuali, le modalità di erogazione del servizio o eventuali esigenze operative aziendali;
- l'adempimento di ogni altro obbligo discendente dal contratto, quali, la registrazione e l'archiviazione dei tuoi dati personali.

Gli obblighi che il Titolare deve adempiere in dipendenza del contratto e di normative specifiche che lo disciplinano sono, tra l'altro, quelli relativi a:

- la tenuta della contabilità;
- l'adempimento delle prestazioni di cui all'artt. 132, 132 bis e 132 ter del Codice in materia di protezione dei dati personali e delle disposizioni che riguardano le prestazioni obbligatorie di cui al Codice delle comunicazioni elettroniche;
- la trasparenza in merito ai servizi prestati e alla qualità per essi garantita;
- l'accertamento di frodi contrattuali.

Infine, i tuoi dati saranno trattati per fornirti assistenza sui servizi oggetto del contratto.

I tuoi dati personali sono raccolti anche mediante:

- Partner commerciali

2) per la comunicazione a terzi e destinatari

Destinatari	Base giuridica
- Banche ed istituti di credito - Commercialista - Società di marketing - Provider servizi informatici - Enti pubblici	esecuzione delle attività dipendenti dal rapporto instaurato

Per il Servizio Mobile si vedano anche le previsioni specifiche contenute nella "Sezione Speciale Servizio Mobile" in calce alla presente informativa.

3) per finalità di sicurezza informatica

Il Titolare tratta, anche per mezzo dei suoi fornitori (terzi e/o destinatari), i tuoi dati personali, anche informatici (es. accessi logici) o di traffico raccolti o ottenuti nell'esecuzione dei servizi da te aderiti in misura strettamente necessaria e proporzionata per garantire ogni rimedio utile a condotte fraudolente (al fine applicando anche standard di sicurezza universalmente riconosciuti), la sicurezza e la capacità di una rete o dei server ad essa connessi di resistere, a un dato livello di sicurezza, a eventi imprevedibili o atti illeciti o dolosi che compromettano la disponibilità, l'autenticità, l'integrità e la riservatezza dei dati personali conservati o trasmessi.

A tali fini il Titolare prevede procedure per la gestione della violazione dei dati personali (data breach) nel rispetto degli obblighi di legge al cui adempimento è tenuta.

Che cosa succede se non fornisci i tuoi dati?

Il Titolare, se non fornisci i tuoi dati personali, non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione del contratto e dei servizi ad esso collegati né agli adempimenti che da essi dipendono. Pertanto, l'omesso conferimento dei dati comporterà l'impossibilità per il Titolare di erogarti i servizi richiesti.

Il Titolare ha inteso svolgere alcuni trattamenti in funzione di determinati legittimi interessi che non pregiudicano il tuo diritto alla riservatezza, come quelli che:

- permettono di prevenire incidenti informatici e la notificazione all'autorità di controllo o la comunicazione agli utenti, se necessarie, della violazione dei dati personali;
- permettono il controllo di attività a rischio per la sicurezza della rete a cui hai accesso nella fruizione dei servizi;
- permettono la comunicazione a terzi/destinatari per attività legate a quelle attinenti alla gestione del contratto.

Come e per quanto tempo vengono conservati i tuoi dati?

Come

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti cartacei o procedure informatiche da parte di soggetti interni appositamente autorizzati e formati. A questi è consentito l'accesso ai tuoi dati personali nella misura e nei limiti in cui esso è necessario per lo svolgimento delle attività di trattamento che ti riguardano. Nel rispetto delle misure tecnico-organizzative adottate per contrastare il rischio esistente, il Titolare garantisce che i dati personali siano accessibili soltanto al personale autorizzato per fini legalmente autorizzati, anche in ossequio agli obblighi discendenti dagli artt. 132 e 132 bis del Codice in materia di protezione dei dati personali e dei provvedimenti del Garante applicabili ai trattamenti in questione, nonché dell'art. 57 del Codice delle comunicazioni elettroniche.

Il Titolare verifica periodicamente gli strumenti mediante i quali i tuoi dati vengono trattati e le misure di sicurezza per essi previste di cui prevede l'aggiornamento costante; verifica, anche per il tramite dei soggetti autorizzati al trattamento, che non siano raccolti, trattati, archiviati o conservati dati personali di cui non sia necessario il trattamento; verifica che i dati siano conservati con la garanzia di integrità e di autenticità e del loro uso per le finalità dei trattamenti effettivamente svolti.

Dove

I dati sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati all'interno dello Spazio economico europeo, e sono assicurate misure di sicurezza adeguate.

Per il Servizio Mobile si vedano anche le previsioni specifiche contenute nella "Sezione Speciale Servizio Mobile" in calce alla presente informativa.

Quanto tempo

I dati personali trattati dal Titolare vengono conservati per il tempo necessario al compimento delle attività legate alla gestione del contratto con il Titolare e fino ai dieci anni successivi alla sua conclusione (art. 2946 cc.) o da quando i diritti che da esso dipendono possono essere fatti valere (ai sensi dell'art. 2935 c.c.); nonché per l'adempimento degli obblighi (es. quelli fiscali e contabili) che rimangono anche dopo la conclusione del contratto (art. 2220 c.c.), ai cui fini Il Titolare deve conservare solo i dati necessari per il loro perseguimento.

Rispetto alle attività di trattamento legate alla gestione della fase precontrattuale (con particolare riguardo alla gestione del carrello virtuale, opzione "salva carrello"), qualora non sia ultimato l'acquisto del servizio, i dati personali raccolti per tale finalità e il carrello saranno conservati per 7 giorni, decorsi i quali saranno cancellati.

Sono fatti salvi i casi in cui si dovessero far valere in giudizio i diritti derivanti dal contratto, nel qual caso i tuoi dati, solo quelli necessari per tali finalità, saranno trattati per il tempo indispensabile al loro perseguimento.

Per il Servizio Mobile si vedano anche le previsioni specifiche contenute nella "Sezione Speciale Servizio Mobile" in calce alla presente informativa.

Conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico per finalità di fatturazione

Ai sensi dell'art. 123 del Codice in materia di protezione dei dati personali, il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari a fini di fatturazione per l'interessato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al Titolare, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale

Conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico per finalità di giustizia (in generale)

Ai sensi dell'art. 132 del Codice in materia di protezione dei dati personali, i dati relativi al traffico telematico, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, sono conservati per dodici mesi dalla data della comunicazione.

I dati relativi alle chiamate senza risposta, trattati temporaneamente da parte del Titolare, sono conservati per trenta giorni.

Per il Servizio Mobile si vedano anche le previsioni specifiche contenute nella "Sezione Speciale Servizio Mobile" in calce alla presente informativa.

Conservazione per finalità di giustizia (reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale)

Ai sensi dell'art. 24, Legge n. 167/2017, il termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, di cui all'articolo 4-bis, commi 1 e 2, del decreto-legge 18 febbraio 2015, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 aprile 2015, n. 43, è stabilito in settantadue mesi, in deroga a quanto previsto dall'articolo 132, commi 1 e 1-bis, del codice in materia di protezione dei dati personali.

Quali sono i tuoi diritti?

In sostanza tu, in ogni momento e a titolo gratuito e senza oneri e formalità particolari per la tua richiesta, puoi:

- ottenere conferma del trattamento operato dal Titolare;
- accedere ai tuoi dati personali e conoscerne l'origine (quando i dati non sono ottenuti da te direttamente), le finalità e gli scopi del trattamento, i dati dei soggetti a cui essi sono comunicati, il periodo di conservazione dei tuoi dati o i criteri utili per determinarlo;
- revocare il consenso in qualunque momento, nel caso in cui questo costituisca la base del trattamento. La revoca del consenso comunque non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso svolto prima della revoca stessa;
- ottenere l'aggiornamento e la rettifica dei i tuoi dati personali in modo che siano sempre esatti e accurati;

- ottenere la cancellazione dei tuoi dati personali dalle banche dati e/o dagli archivi anche di backup del Titolare nel caso, tra gli altri, in cui non siano più necessari per le finalità del trattamento o se questo si assume come illecito, e sempre se ne sussistano le condizioni previste per legge; e comunque se il trattamento non sia giustificato da un altro motivo ugualmente legittimo;
- ottenere la limitazione del trattamento dei tuoi dati personali in talune circostanze, ad esempio laddove tu ne abbia contestato l'esattezza, per il periodo necessario al Titolare per verificarne l'accuratezza. Tu devi essere informato, in tempi congrui, anche di quando il periodo di sospensione si sia compiuto o la causa della limitazione del trattamento sia venuta meno, e quindi la limitazione stessa revocata;
- ottenere i tuoi dati personali, se ricevuti e/o comunque trattati dal Titolare con il tuo consenso e/o se il loro trattamento avvenga sulla base di un contratto e con strumenti automatizzati, in formato elettronico anche al fine di trasmetterli ad altro titolare del trattamento.

Il Titolare dovrà procedere in tal senso senza ritardo e, comunque, al più tardi entro un mese dal ricevimento della tua richiesta. Il termine può essere prorogato di due mesi, se necessario, tenuto conto della complessità e del numero delle richieste ricevute dal Titolare. In tali casi il Titolare entro un mese dal ricevimento della tua richiesta, ti informerà e ti metterà al corrente dei motivi della proroga.

Per ogni ulteriore informazione e comunque per inviare la tua richiesta devi rivolgerti al Titolare all'indirizzo privacy@cwnet.it.

Come e quando puoi opposti al trattamento dei tuoi dati personali?

Per motivi relativi alla tua situazione particolare, puoi opposti in ogni momento al trattamento dei tuoi dati personali se esso è fondato sul legittimo interesse o se avviene per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato), inviando la tua richiesta al Titolare all'indirizzo privacy@cwnet.it.

Tu hai diritto alla cancellazione dei tuoi dati personali se non esiste un motivo legittimo prevalente rispetto a quello che ha dato origine alla tua richiesta, e comunque nel caso in cui tu ti sia opposto al trattamento per finalità di marketing (diretto, ricerche e indagini di mercato).

A chi puoi proporre reclamo?

Fatta salva ogni altra azione in sede amministrativa o giudiziaria, tu puoi presentare un reclamo all'autorità di controllo competente ovvero a quella che svolge i suoi compiti ed esercita i suoi poteri in Italia dove hai la tua residenza abituale o lavori o se diverso nello Stato membro dove è avvenuta la violazione del Regolamento (UE) 2016/679.

Ogni aggiornamento della presente informativa ti sarà comunicato tempestivamente e mediante mezzi congrui e altrettanto ti sarà comunicato se il Titolare darà seguito al trattamento dei tuoi dati per finalità ulteriori rispetto a quelle di cui alla presente informativa prima di procedervi e in tempo per prestare il tuo consenso se necessario.

SEZIONE SPECIALE: TRATTAMENTO DATI PER IL SOLO SERVIZIO DI TELEFONIA E DATI MOBILE

Ambito di applicazione

La presente sezione integra i capitoli precedenti e si applica esclusivamente agli utenti che attivano il Servizio Mobile erogato dal Titolare in modalità ATR (Air Time Reseller). Per i clienti che non attivano il Servizio Mobile resta applicabile unicamente quanto previsto nelle sezioni precedenti. Per il solo Servizio Mobile, in caso di previsioni ulteriori o parzialmente diverse, prevale quanto indicato nella presente sezione.

Dati trattati specifici del Servizio Mobile

In aggiunta ai dati indicati nella sezione "Come e perché raccogli e tratta i tuoi dati il Titolare?", il Titolare raccoglie e tratta:

- il file video registrato per la video-identificazione antifrode eseguita nell'area riservata;
- il codice ICCID della SIM card fisica;
- il numero MSISDN associato;
- i dati di traffico telefonico e telematico generati dalla rete radiomobile;

- dati giudiziari.

Finalità e basi giuridiche specifiche

In aggiunta a quanto previsto per gli altri servizi, i dati legati al servizio mobile vengono trattati per le seguenti finalità:

- obbligo di legge: identificazione dei clienti e prevenzione dei reati ai sensi delle normative vigenti in materia di comunicazioni elettroniche e antiterrorismo (tramite la procedura di video-identificazione);
- esecuzione del contratto: attivazione tecnica e gestione della linea mobile, instradamento del traffico e fatturazione dei consumi;
- legittimo interesse del Titolare: applicazione di misure di sicurezza e verifiche antifrode durante le fasi di spedizione e attivazione della SIM;
- obbligo di legge: verifica della legittima titolarità del numero in caso di portabilità (MNP), ai sensi della delibera AG-COM n. 147/11/CIR, effettuata mediante invio di un codice OTP via SMS sul numero oggetto di portabilità.

Tempi di conservazione specifici del Servizio Mobile

Il file video registrato per la video-identificazione sarà conservato in un archivio cifrato del Titolare per la durata del contratto e fino a 10 anni successivi alla sua conclusione, per finalità civilistiche e di prevenzione e accertamento delle frodi. I log relativi all'operazione di portabilità del numero (MNP) e di verifica della legittima titolarità dello stesso saranno conservati per la durata del contratto e per i 10 anni successivi.

Ai sensi dell'art. 132 del Codice in materia di protezione dei dati personali, i dati relativi al traffico telefonico generati dal Servizio Mobile, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, sono conservati per ventiquattro mesi dalla data della comunicazione per finalità di accertamento e repressione dei reati. Restano ferme le previsioni generali della presente informativa in materia di traffico telematico (dodici mesi) e di chiamate senza risposta (trenta giorni), nonché i termini più ampi previsti dalla legge per specifiche finalità di giustizia.

Destinatari dei dati

Per l'erogazione tecnica, la logistica e l'assistenza del servizio mobile, i tuoi dati saranno comunicati a soggetti terzi che operano come Responsabili o Titolari autonomi del trattamento. L'elenco nominativo aggiornato può essere richiesto in ogni momento a privacy@cwnet.it.

I dati saranno condivisi con le seguenti categorie:

- Operatori e partner di telecomunicazione radiomobile (per l'attivazione della linea e l'instradamento del traffico);
- Società di spedizione e corrieri espressi (per la consegna fisica della SIM);
- Fornitori di servizi SMS e piattaforme di messaggistica (per l'invio dei codici di sicurezza OTP e la gestione del servizio clienti);
- Fornitori di servizi di fatturazione elettronica e di gestione dei pagamenti.

Trasferimenti Extra-UE

I fornitori della catena tecnica di erogazione del Servizio Mobile trattano e conservano i dati personali esclusivamente all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). In parziale integrazione di quanto indicato nella sezione "Dove", limitatamente ai servizi di assistenza clienti erogati tramite piattaforme di messaggistica, alcuni dati personali potranno essere trasferiti verso gli Stati Uniti; tale trasferimento è garantito dalla decisione di adeguatezza della Commissione Europea (EU-U.S. Data Privacy Framework) e, ove applicabile, da Clausole Contrattuali Standard (SCC).